



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACION ENTRE EL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO
LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUÍZ GALLO DE LAMBAYEQUE.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor(es)

**Bach. Angeles Villanueva Maria Julia
Bach. Flores Ramos Martin Arnaldo**

Asesor:

Mg. Mory Guanizo Sandra

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel- Perú

2016

**RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
DE LAMBAYEQUE.**

Aprobación de la tesis

Mg. Otero Gonzales Carlos Alberto
Asesor Metodológico

Mg. Mory Guarniz Sandra
Asesor Especialista

Presidente de Jurado

Secretario(a) de Jurado

Vocal/Asesor de Jurado

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado principalmente a Dio quien me guio y me de dio la vida, así mismo me ayudo a concluir con mis estudios. A mi madre, quien fue la persona más importante por haberme brindado su cariño y su apoyo que siempre fue incondicional. A mi padre, que a pesar de la distancia física sé que se está muy orgulloso de mi. A mi hermana por ser mi segunda madre, por brindarme sus consejos y siempre está dispuesta a escucharme y brindarme su ayuda.

María Julia Angeles Villanueva

Este trabajo de investigación esa dedicado a Dios y a mi motor quienes son mis padres. A Dios porque de manera espiritual me ha guiado durante el camino, donde me ha cuidado durante el transcurso de mi vida profesional. A mis padres quienes me han dado todo su apoyo y amor incondicional, su comprensión y en mi depositaron su confianza. Los amo por siempre.

Martín Arnaldo Flores Ramos

Agradecimiento

Principalmente me gustaría agradecer a Dios por ser mi guía y haberme acompañado durante el transcurso de mi vida académica, brindándome el camino adecuado y de esta manera seguir mi objetivo y meta.

A mi madre Carolina por brindarme su apoyo en cada momento, por inculcarme sus valores y de esta manera me dio la oportunidad de brindarme mediante la educación una carrera universitaria, quine deposito en mi toda su confianza, logrando de esta manera ser profesional y darle la alegría.

Así también agradecer a mis profesores que durante toda mi carrera profesional aportaron en mis sus conocimientos, y en especial a mis profesores de mi instituto, mis Profesores Víctor Hugo, Samuel Quezada, Willian Tejada, Ojeda, por su ayuda incondicional, paciencia y su motivación, los cuales me permitieron y apoyaron a perseguir este sueño anhelado y terminar mis estudios con éxito.

Son demasiadas las personas que me ayudaron a seguir adelante, quienes me brindaron toda su confianza y fueron parte de mi vida profesional, por su amistad, consejos, cariño y palabras de aliento.

María Julia Angeles Villanueva

Agradezco inmensamente a Dios ser maravilloso que me dio fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar. A mi madre por ser siempre mi más fiel acompañante, por estar en mis buenos y malos momentos motivándome y dejándome en claro que “querer, es poder”; agradezco también a mis asesores tanto metodólogo como especialista, porque sus conocimientos, orientaciones, persistencia y paciencia han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Martín Arnaldo Flores Ramos

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	22
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.3.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional.	24
1.3.1.2. Características del clima Organizacional.	26
1.3.1.3. Medición del clima organizacional	27
1.3.1.4. Principales modelos utilizados en la medición del clima organizacional. 28	
1.3.1.5. Factores de Clima Organizacional	31
1.3.2.1. Dimensiones del rendimiento laboral	33
1.3.2.2. Factores para un alto rendimiento empresarial	35
1.4. Formulación del Problema	37
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación	38
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Objetivos de la Investigación.....	39
CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODO	40
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	40
2.2. Población y Muestra.....	41

2.3.	Variables, Operacionalización	41
2.4.	técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5.	Procedimiento para la recolección de datos	44
2.6.	Principios éticos	45
2.7.	Criterios de rigor científico	46
CAPITULO III: RESULTADOS		48
3.1.	Tablas y figuras	48
3.2.	Discusión de resultados	73
3.3.	Aporte científico	75
3.3.1.1.	Introducción	75
3.3.1.2.	Objetivos de la Propuesta	75
3.3.1.3.	Justificación de la Propuesta	76
3.3.1.4.	Fundamento teórico	76
3.3.1.5.	Indicadores de la Propuesta	76
3.3.1.6.	Desarrollo de la propuesta	76
3.3.1.7.	Descripción	77
3.3.1.8.	Programas de Capacitación para la autorealización de los empleados	78
3.3.1.9.	Técnicas para Mejorar la Comunicación	79
3.3.1.10.	Formación de Liderazgo participativo	81
3.3.1.11.	Plan de acción y presupuesto	83
3.3.1.12.	Presupuesto	85
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		86
4.1.	Conclusiones	86
4.2.	Recomendaciones	87
REFERENCIAS		88
ANEXOS		91

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente	42
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente	43
Tabla 3: Las oportunidades dentro del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten	48
Tabla 4: Las actividades del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten aprender y desarrollarse.	49
Tabla 5: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG es factor clave para el éxito de la organización.	50
Tabla 6: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG se siente comprometido con la organización.....	51
Tabla 7: El director de la FACEAC – UNPRG brinda apoyo para superar los obstáculos.	52
Tabla 8: La evaluación que se hace del trabajo en la FACEAC – UNPRG ayuda a mejorar.	53
Tabla 9: Se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo en la FACEAC – UNPRG	54
Tabla 10: La FACEAC – UNPRG fomenta y promueve la comunicación interna.	55
Tabla 11: La remuneración en la FACEAC – UNPRG es atractiva en comparación con otras facultades.....	56
Tabla 12: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo en la FACEAC – UNPRG.	57
Tabla 13: Usted termina su trabajo oportunamente.....	58
Tabla 14: Cumple con las tareas que se le encomienda en la FACEAC – UNPRG	59
Tabla 15: Realiza un volumen de horas adecuado de trabajo en la FACEAC – UNPRG ..	60
Tabla 16: Se muestra cortés con los estudiantes y con sus compañeros de la FACEAC – UNPRG	61
Tabla 17: Brinda una adecuada orientación a los estudiantes de la FACEAC – UNPRG ..	62
Tabla 18: Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG.....	63
Tabla 19: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.....	64
Tabla 20: Se muestra asequible a cambios realizados en la FACEAC – UNPRG	65
Tabla 21: Se anticipa a las dificultades	66
Tabla 22: En la FACEAC – UNPRG muestra aptitud para integrarse al equipo	67
Tabla 23: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG	68

Tabla 24: Planifica sus actividades en la FACEAC – UNPRG.....	69
Tabla 25: Hace uso de indicadores para rendir cuentas a la FACEAC – UNPRG	70
Tabla 26: Se preocupa por alcanzar las metas de la FACEAC – UNPRG.....	71
Tabla 27: Correlacion del Clima Organizacional y Rendimiento Laboral	72
Tabla 28: Programas de Capacitación para la autorealización de los empleados.....	78
Tabla 29: Técnicas para Mejorar la Comunicación.....	79
Tabla 30: Formación de Liderazgo participativo.....	81
Tabla 31: Plan de acción y presupuesto	83
Tabla 32: Presupuesto	85

Índice de Figuras

Figura 1: Las oportunidades dentro del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten.....	48
Figura 2: Las actividades del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten aprender y desarrollarse.....	49
Figura 3: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG es factor clave para el éxito de la organización.....	50
Figura 4: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG se siente comprometido con la organización.....	51
Figura 5: El director de la FACEAC – UNPRG brinda apoyo para superar los obstáculos	52
Figura 6: La evaluación que se hace del trabajo en la FACEAC – UNPRG ayuda a mejorar.	53
Figura 7: Se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo en la FACEAC – UNPRG	54
Figura 8: La FACEAC – UNPRG fomenta y promueve la comunicación interna.	55
Figura 9: La remuneración en la FACEAC – UNPRG es atractiva en comparación con otras facultades.....	56
Figura 10: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo en la FACEAC – UNPRG	57
Figura 11: Usted termina su trabajo oportunamente	58
Figura 12: Cumple con las tareas que se le encomienda en la FACEAC – UNPRG	59
Figura 13: Realiza un volumen de horas adecuado de trabajo en la FACEAC – UNPRG	60
Figura 14: Se muestra cortés con los estudiantes y con sus compañeros de la FACEAC – UNPRG	61
Figura 15: Brinda una adecuada orientación a los estudiantes de la FACEAC – UNPRG	62
Figura 16: Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG	63
Figura 17: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.....	64
Figura 18: Se muestra asequible a cambios realizados en la FACEAC – UNPRG	65
Figura 19: Se anticipa a las dificultades	66
Figura 20: En la FACEAC – UNPRG muestra aptitud para integrarse al equipo	67
Figura 21: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG	68
Figura 22: Planifica sus actividades en la FACEAC – UNPRG	69
Figura 23: Hace uso de indicadores para rendir cuentas a la FACEAC – UNPRG.....	70

Figura 24: Se preocupa por alcanzar las metas de la FACEAC – UNPRG.....71

Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

Desarrollando una investigación de tipo descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental y transversal, donde la población estuvo conformada por el personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, es decir a 25 funcionarios los mismos que conformaron la muestra del estudio.

A través de los resultados se ha podido determinar que el clima organizacional del personal administrativo debe mejorar en aspectos como la comunicación interna, el reconocimiento en la escala remunerativa, y un mayor uso de tecnología de información. Además se tuvo que el rendimiento laboral que existe en el personal administrativo se da según las actividades establecidas las cuales son cumplidas es bueno ya que se da con normalidad y sin inconvenientes, aunque existe un pequeño porcentaje que no está de acuerdo con en que las horas son adecuadas para el trabajo, además es necesario el uso de indicadores para establecer los horizontes del rendimiento del trabajador.

Finalmente se concluye que los factores del clima organizacional que afecta el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo son la falta de comunicación interna adecuada y la falta de fomentación en el uso de tecnologías de información.

Palabras clave: Clima organizacional, rendimiento laboral, desempeño.

Abstract

The present research has aimed to determine the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the administrative workers of the Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the Pedro Ruiz Gallo National University of Lambayeque.

Developing a descriptive correlational research, using a non-experimental and cross-sectional design, where the population was made up of the administrative staff at the Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque National University, that is, 25 officials the same that made up the study sample.

Through the results, it has been determined that the organizational climate of the administrative staff should improve in aspects such as internal communication, recognition in the remuneration scale, and a greater use of information technology. In addition, it was found that the work performance that exists in the administrative staff is given according to the established activities which are fulfilled is good since it occurs normally and without problems, although there is a small percentage that does not agree with which hours They are suitable for the job, and the use of indicators is necessary to establish the worker's performance horizons.

Finally, it is concluded that the factors of the organizational climate that affect the work performance of the administrative staff of the Faculty of Economic, Administrative and Accounting Sciences of the Pedro Ruiz Gallo National University are the lack of adequate internal communication and the lack of promotion in the use of technologies of information.

Key words: Organizational climate, work performance, performance.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los autores (Litwin y Stinger, 1998), citado por (Gan, 2007), define al clima organizacional, como el espacio donde labora de manera diaria, así mismo depende de cómo el jefe imparte funciones entre sus empleados, así mismo también se tienen que tener en cuenta la relación entre los trabajadores y por otro lado, los trabajadores con agentes externos como los clientes, todos estos factores contribuyen al clima organizacional.

El autor (Motowidlo, 2003), nos indica que el rendimiento laboral, se expresa como el valor de retorno que espera la organización, debido al tiempo que lleva en esta. El valor de retorno puede ser de tipo positivo o negativo, esto depende a la labor que realiza el empleado ya que esto se mide en el buen rendimiento que lleva en la organización o también en función al mal rendimiento que demuestra el trabajador en las estrategias organizacionales.

En la investigación el clima organizacional resulta un factor importantísimo para el óptimo rendimiento laboral de los administrativos que laboran en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, lo cual nos hace realizar el presente estudio con el propósito de determinar la relación que tiene el Compromiso Organizacional en el Rendimiento Laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.

Para contribuir a la ciencia con este estudio se planteo la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?, así mismo para fijar la orientación de esta estudio se elaborado como objetivo el siguiente enunciado existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

La presente indagación tuvo como metodología, el tipo descriptivo correlacional, con el diseño de estudio no experimental, y transversal debido a que se realizara en un solo periodo, la población considerada fue el personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque a quienes se empleó una encuesta manejando como instrumento al cuestionario tipo escala de Likert.

En la indagación realizada se planteó la hipótesis para poder contrastar la veracidad de nuestro estudio, para ello se planteó la hipótesis alterna que indica existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, y también se formula la hipótesis nula que indica no existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

La indagación estará compuesta por 6 capítulos los cuales están compuestos por los siguientes ítems:

En el Capítulo I: Se tiene expuesta la problemática de investigación, en la cual se expresa la problemática actual a investigar, se tiene los problemas de investigación, la delimitación del estudio, las limitaciones que se tuvieron en el estudio y la justificación del estudio.

En el Capítulo II: Se plasma la información bibliográfica en el marco teórico, se colocan antecedentes concernientes al estudio, se sustenta teóricamente en las bases teóricas y se añade un sección para explicar la definición de términos básicos del estudio.

En el Capítulo III: En la parte metodología, se expone el tipo, nivel y diseño de la investigación, así mismo se coloca la población y muestra de estudio que se considera en la investigación, también se considera los instrumentos y técnicas utilizadas al realizar la recaudación de datos.

En el Capítulo IV: Se centrará en el Análisis e Interpretación de los Resultados, en el que se plasmarán los resultados del estudio, mediante tablas y figuras, en los cuales se podrán observar los resultados de los instrumentos y realizar el análisis de cada cuadro expuesto.

En el Capítulo V: Se colocará la propuesta que fue elaborada en base a la problemática descrita.

En el Capítulo VI: Se colocarán las conclusiones a las que se arribaron y las recomendaciones que se elaboran para mejorar la problemática descrita.

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Contexto Internacional

Las organizaciones, en los últimos tiempos, han mostrado un interés que ha ido en aumento al momento de suministrar mayor cuidado al factor humano, esto quiere decir a los trabajadores que laboran en las organizaciones. Adquiriendo conocimiento en que además de un salario adecuada es urgente y necesaria la atención de otras necesidades como la colaboración en la toma de decisiones y proporcionar oportunidades de ejecución personal, la cual permita finalmente obtener un rendimiento laboral óptimo.

El clima organización es un aspecto sumamente importante ya que mediante este, el trabajador puede expresar su sentir, y sus opiniones que pueden ser fundamental para el óptimo funcionamiento de la organización, así mismo se sienta conforme con su labor, es por ello que se considera como un instrumento de tipo indagatorio, la cual se desarrolla como una herramienta que genera beneficios al implementar las acciones correctivas en los aspectos que lo soliciten.

La organización puede funcionar cuando dos o más colaboradores se unen para coordinar entre ellos objetivos que sean equitativos, las cuales no puedan ser realizadas de manera individual, así mismo se debe destacar que el logro de objetivos solo se concreta cuando los trabajadores se juntan y consolidan ideas propias y se expone al jefe para que puedan recibir beneficios óptimos y pueda existir un ambiente en el cual reine la armonía. (Chiavenato, 2007)

Por otro lado el autor en mención indica que el clima organización influye directamente en el comportamiento de los trabajadores, debido a las percepciones que se aplican a la realidad y establecen algunos niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, es en este sentido que toda organización deben centrarse y mostrarle importancia en el clima organización y como este afecta en el desempeño laboral, ya que el trabajador percibe aspectos importantes del ambiente interno y de acuerdo a ello es el desempeño de las funciones que realiza dentro de la organización.

Es por ello que el clima organizacional, favorece a un ideal mecanismo para dar a conocer de manera indirecta como es el comportamiento de la calidad de gestión dentro de la organización; esto implica las estrategias de funcionamiento dentro de la organización y como se da la interrelación entre las personas de la organización.

Hoy en día las organizaciones no tienen conciencia de cómo es la conducta de los clientes, más por el contrario solo tratan de cubrir los aspectos necesarios de los trabajadores. Ya que en toda organización el capital humano es apreciado y se trata como un recurso que trasciende para poder lograr los objetivos organizaciones, es por ello que gran parte de las organizaciones ayudan a fortalecer el progreso humano y ayuda a mejorar la autorrealización de los trabajadores. (Munch, 2009)

El autor Lewin (1939), citado por Brunet (1987), indica que la mejor manera de cubrir las necesidades de los operarios se realiza a través de las condiciones en las que labora ya que al ser optimo se permitirá el desarrollo, ya que esta comprobado que el comportamiento del trabajador no depende de los aspectos personales, sino del clima dentro del trabajo y algunos componentes del centro de trabajo, es por ello que se debe desarrollar el trabajo de manera optima dentro de la organización.

Al realizar un diagnóstico de la situación actual del clima organizacional es importante debido a que se mide que factores contribuyen a mejorar la productividad como empresa, ya que se tienen en cuenta que la productividad de una entidad, es consecuencia de una comunicación entre la gerencia y el grupo de trabajadores.

El autor indica que los factores que atañen el clima organizacional, son: los aspectos internos del ambiente, como el calor, ruido, maquinas, entre otros, así también la estructura de la organización, que es la jerarquía, el estilo que tiene la dirección entre otros, dichos aspectos impactan directamente en la productividad debido a que el inadecuado clima organizacional no deja que un trabajador pueda mostrar su capacidad total y esto baja la productividad de la organización.

Al tener trabajadores más satisfechos, se tendrá mayor productividad y esto hará que la empresa genere bienes y servicios con mayor calidad y que esto repercuta en la satisfacción del cliente.

Como primer punto, los trabajadores son las piezas fundamentales para generar el desarrollo y las mejorar dentro de la organización, es por ello que el tener un buen clima laboral es indispensable para tener un rendimiento grupal e individual, es por ello que se debe tener suma importancia en este tema que genera mayores beneficios a la entidad.

Se es consciente que los trabajadores son personas que aprecian aquellos lugares donde se les brindan ambientes agradables y estimulantes para poder desarrollarse profesionalmente y esto implica que también se tengan ambientes que tengan armonía y tranquilidad en la cual todos los trabajadores cooperen y puedan enfocarse en sus actividades y puedan mejorar.

Consecuentemente, diversas investigaciones al respecto han demostrado que un buen clima en la organización es pieza clave para que los individuos puedan desarrollarse y mostrarse como entes más productivos.

Es dicha productividad la que actualmente mueve a las organizaciones y también es la misma una interrogante para cada jefe con respecto al personal que tiene a su cargo, con el fin de medir o cuantificar que tan productivo es un colaborador, se utiliza la evaluación de desempeño, la cual varía de acuerdo a las políticas de cada organización.

Las experiencias de valoración de desempeño humano no son nuevas; desde el momento que el hombre dio empleo a otro, el trabajo de éste último pasó a ser evaluado. (Chiavenato, 2007)

Para iniciar valoración del rendimiento o trabajo forma una pericia de dirección forzoso en la actividad administrativa a través de la cual se pueden identificar a los colaboradores que poseen mayor potencial y generan mayores resultados dentro de la entidad.

En tal contexto, el clima dentro de la organización ha sido caso de estudio como un factor relacionado con los trabajadores y su centro de labor y las relaciones de diferentes enfoques hacia la organización, dependiendo de la elección del investigador. Es así como en la literatura revisada los investigadores coinciden en que “este constructo es bastante complejo.

Pudiendo ser operacionalizado en varias formas, y estas formas reciben el nombre de predictores, los cuales se han correlacionado con el Clima Organizacional. Uno de estos predictores es precisamente el Rendimiento Laboral. (Mottaz, 1988)

Es así que estudiar el clima dentro de la organización es muy importante para las empresas, donde los trabajadores desarrollan la expresión de su forma de pensar de la empresa; y de esta manera logra contribuir a que esta pueda mejorar.

Para desarrollar el análisis del clima dentro de la organización se debería de tener en cuenta el nivel de productividad ya que estas tienen que realizarse de forma adecuada. Es así que los trabajadores se sienten satisfechos ya de alguna manera aumentan su nivel de productividad.

1.1.2. Contexto Nacional

Se encuentra que en el territorio nacional de Perú, la conceptualización del clima dentro de la organización ha teniendo estima en las empresas públicas y privadas, ya que muchas de estas están involucradas llegar a sus objetivos

Es así que el clima dentro de la organización es aquella que reflejan los aspectos pedagógicos de cada trabajador, donde reflejan sus características y virtudes. Asi tambien, el clima organizacional es conceptualizado como un medio u obstáculo para la realización de actividades de una empresa. Siendo tambien como aquel conjunto de sentimientos que tiene el grupo de trabajadores donde logran influir en el sentimiento de los trabajadores, donde logra tener una expresión del apoyo, cordialidad, etc. Cuando se desarrolla la cultura organizacional en una empresa significa que existe una participación y colaboración de los trabajadores. (Álvarez, 2001)

De acuerdo de las conceptualizaciones desarrolladas se considera el valor de desarrollar el clima organizacional

Es asi, que cuando los trabajadores se encuentran motivados e identifican sus objetivos logran tener un nivel elevado de rendimiento, donde es demostrado por los resultados financieros. Los trabajadores manifiestan que son escuchados por la empresa, y de esta manera maximiza la productividad. (Cabanillas, 2011)

Como puede verse, la importancia del clima organizacional en el Perú ha traído como resultado que autores expresen y afirmen su aspecto estratégico en

toda institución, ya que todos confluyen a que un clima organizacional positivo contribuye si o si al éxito de la organización.

Para alcanzar la rentabilidad y lograr minimizar los riesgos logran mantener un clima organizacional adecuado en las empresas siendo adecuado para los trabajadores y de esta manera sintiéndose satisfechos. Es así que las empresas necesitan evaluar el clima organizacional. (Matute, Becerra, & Muñoz, 2008)

1.1.3. Contexto Local

Así, nuestro estudio se encamina a determinar la relación que tienen la variable Clima Organizacional en el Rendimiento Laboral, de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Y es que al analizar la problemática de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se puede considerar una cantidad de dificultades entre las cuales se encuentran: deficiencia en el desempeño de sus labores, los trabajadores no aportan todo su potencial, se conforman con dar el mínimo esfuerzo para cumplir con su trabajo, inadecuados estilos de afrontamiento al estrés laboral, ausentismo, dificultades en las relaciones interpersonales, entre otros. Toda esta situación nos da a entender que el personal administrativo no se encuentra reconocido con su organización, consecuentemente el clima o ambiente laboral no es el esperado ni el más idóneo en la institución a la cual se deben. Es por ello, esta investigación busca conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

El clima organizacional resulta un factor importantísimo para el óptimo rendimiento laboral de los administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, lo cual nos hace realizar el presente estudio con el propósito de determinar la relación que tiene el Compromiso Organizacional en el Rendimiento Laboral

del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se necesario considerar el valor del clima organizacional siendo una factor definitivo y la relación existente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ya que si existe un clima laboral negativo, el rendimiento del trabajador no va a ser el óptimo para los fines de la institución. En caso contrario, con un clima organizacional positivo los niveles de producción y perfección de esta se elevan; propiciando un clima en los trabajadores muy positivos y retadores que admitan a los mismos, realizando un trabajo en compañerismo logrando aquellas metas trazadas dentro de la organización.

1.2.Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Luengo, Y. (2013), presenta su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial” presentada a la Universidad del Zulia en Venezuela.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los profesores del Centro de Educación Inicial. Es así que esta investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, siendo no experimental, la población de estudio estuvo establecida por 49 personas, 5 directores de la institución y 44 profesores del colegio, utilizando mediante una encuesta y dos cuestionarios donde se aplicó a los profesores y para el personal administrativo. Es así que la encuesta conto con 36 preguntas mediante una escala de Likert siendo desde siempre hasta nunca. Esta encuesta fue validada por 5 expertos y de acuerdo al coeficiente de Cronbach tuvo como resultado 0.89. es así que de acuerdo a la correlación de Spearman se obtuvo un resultado de 0.726 teniendo una relación alta. Donde se concluye que las instituciones educativas existen un adecuado clima dentro de la organización donde se observa que los directores a pesar de ser líderes son relacionados como amigos.

Marroquín, S. & Pérez, L. (2011), nos presentan su tesis titulada: “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King”, presentada a la Universidad San Carlos de Guatemala; teniendo como objetivo principal describir la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada, donde se logró identificar el clima organizacional en los operarios, donde se logra tener una definición de los elementos que intervienen significativamente en el desempeño y clima organizacional. Es así que los autores manifiestan que logra aumentar el nivel de rendimiento, concluyendo que existe una relación entre el clima dentro de la organización y el desempeño organizacional en dicha empresa cumpliendo con la responsabilidad y las actividades que deben de realizarse diariamente.

Quintero, N. y Cols. (2008), nos presentan un estudio titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”, de la Universidad del Zulia, en Maracaibo. Venezuela; donde se desarrolló que existe una relación entre el clima dentro de la organización y desempeño. Siendo descriptiva y cuantitativo, estando conformada por 82 unidades de estudio quienes fueron los trabajadores y teniendo como muestra un total de 45 trabajadores, aplicando un cuestionario contando con 36 ítems, concluyendo que el clima dentro de la organización es inadecuado y los obreros no tienen un adecuado desempeño laboral.

1.2.2. A nivel nacional

Arias, W. & Arias, G. (2014), nos presentan un estudio titulado “Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”, presentado a la Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú. Es así que de acuerdo a la presente investigación se observó la relación entre el clima dentro de la organización y la satisfacción de los obreros. Siendo correlacional y contando con una muestra de 45 operarios. Concluyendo que se tuvo resultados en cuenta al genere donde se observó que la satisfacción laboral tiene nivel moderado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de Clima Organizacional

De acuerdo a lo desarrollado por Litwinn y Stringer citado por Gan(2007), se considera que es un lugar donde los trabajadores realizan sus actividades, encontrándose en este a un líder que intenta tener una comunicación con su equipo de trabajo, todos estos elementos conforman el clima organizacional. Que para muchos de las empresas pueden lograr ser como un canal o como un obstáculo. Es así que de esta manera la suma de sus elementos da como resultado la percepción de los trabajadores y funcionarios administrativos.

Siendo el clima organizacional un tema que también es estudiado por la el comportamiento organizacional se ha tomado en cuenta los diferentes aspectos para su estudio, siendo: ambiente, clima organizacional, la atmosfera y otras.

1.3.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional.

A. Autorrealización.

Se considera que es aquel que tienen los personales de acuerdo a la aceptación que se encuentra en el mercado laboral, donde de alguna manera ayuda al desarrollo de las personas tanto emocional como profesional.

Para llegar a la autorrealización se debe de tener en cuenta el nivel satisfacción que logra sentir una persona, cuando ya ha cumplido todos sus objetivos.

Mientras que para Palma (2006), se considera como autorrealización como aquella pirámide, donde la cumple es el objetivo final de toda persona, para Maslow considera que es aquella ultima actividad donde ya las personas han desarrollado sus habilidades.

Se considera como definición para este trabajo desarrollado lo mencionado por Palma (2006), donde considera como autorrealización como aquella visión que tienen una persona y de esta manera desarrolla objetivos y estrategias para cumplirla.

B. Involucramiento Laboral

El autor (Palma, 2006), indica que se debe realizar la identificación de los valores de la organización y el compromiso activo en el desempeño de funciones y el desarrollo de la institución.

Los autores Litwin y Stinger (1968), indican que la dimensión identidad, se define como aquel sentimiento del trabajador que indica pertenencia hacia la organización y esto implica que el trabajador sea un elemento relevante para la organización y el equipo de trabajo; y esto se ve reflejado al momento de compartir objetos particulares con los miembros de la entidad.

Para los autores Palma (2006), Litwin y Stinger (1968), mencionan que el hecho de involucrarse laboralmente con la entidad, trata de ser parte de la empresa y que se sienta bien identificado y pueda tener conciencia del desempeño de los objetivos diseñados por la entidad. Por otro lado el autor (Palma, 2006), define el tema de involucramiento laboral, como aquella acción de identificar valores que tiene la organización y verificar el compromiso que se tiene con la organización.

C. Supervisión

El autor (Palma, 2006), indica que la supervisión se define como aquellas evaluaciones de la importancia de los superiores y la funcionalidad dentro de las actividades de la organización las cuales guían el buen funcionamiento a través del apoyo y la orientación de las labores que se desarrollan a diario.

La actividad de controlar, se realiza a los reglamentos que se aplican para la conducción y dirección de todo los trabajadores de la organización.

D. Comunicación

Para el autor (Palma, 2006), indica que la comunicación debe realizarse de manera fluida, que muestre claridad en el mensaje y que

garde coherencia, ya que la información pertinente y precisa ayuda a la maniobra que realiza la entidad, así mismo fortalece el cuidado a los compradores donde prima el factor de la comunicación, en la cual se transmite distintos tipos de información o decretos de orden los cuales pueden ser de tipo oral o escrito.

E. Condiciones Laborales

El autor (Palma, 2006), indica que las condiciones laborales se reflejan en el rendimiento dentro de la institución, así como los elementos que la componen como los psicosociales, materiales y los económicos los cuales son necesarios para poder tener trabajadores gustosos en laborar en esta entidad, es por ello que se debe tomar cierta consideración en el tema de condiciones laborales.

1.3.1.2. Características del clima Organizacional.

El autor (Castillo, 2006), indica que el tema de clima organización tiene características especiales las cuales son las siguientes:

- a) En el tema central del clima se basa en si a las peculiaridades propias del medio ambiente donde se desarrolla, dichas características son de carácter externo e interno.
- b) Las características a mencionar son de tipo directo e indirecto debido a que es cambiante según el medio ambiente en el cual se labora.
- c) El clima afecta directamente en los factores de comportamiento organizacional.
- d) El clima actúa como la variable interviniente que mide de manera separada el sistema organizativo y el comportamiento de manera individual.
- e) Dichas características son duraderas en el tiempo, las cuales se encuentran ligadas a los tiempos, y cada característica es diferente entre organizaciones y también esto se aplica a las áreas que se encuentran en las organizaciones.

f) Se considera un sistema completo, al clima y su interacción con las características organizaciones y las estructuras que la componen así como también los trabajadores que laboran en la organización.

Las percepciones generan respuestas las cuales abarcan gran parte del clima organizacional y se origina dependiendo a la gran variedad de factores que lo influyen.

La gran parte de los individuos comprenden que los elementos de ser líder y ejecución de la orientación u otro elementos están directamente relacionado con el método de tipo forma y la organización real de la entidad la cual esta cubierta del sistema de comunicación como de las promociones. Y debido a ello se genera el comportamiento positivo a lo que le añaden incentivos y la interacción entre los trabajadores.

1.3.1.3. Medición del clima organizacional

A. Indicadores indirectos del clima

Para el autor Ordoñez (1997), los elementos que logran mejorar en nivel de productividad de las empresas son:

a. Aumento de ausentismo.

Se observa que si los trabajadores se ausentan siempre entonces el clima no es adecuada. Donde el ausentismo logra ser justificado o no. Observando que el ausentismo en más frecuente en nivel operativo

b. Aumento de rotación externa

Es así que si los empleados se retiran de la empresa entonces el clima no es adecuado, siendo un nivel bajo. Es así que si los empleados desean retirarse es necesario que las empresas puedan realizar una encuesta para conocer los motivos.

c. Aumento de rotación interna

Cuando los operarios se trasladan de área y este índice aumenta, entonces es probable que la satisfacción de los trabajadores no sea adecuada, influyendo en su clima organizacional.

d. Aumento en las quejas de clientes

Es así que si existe una gran cantidad de quejas realizadas por los clientes, se piensa que los trabajadores no realizan una adecuada actividad, pero se observa que los trabajadores no tienen una moral adecuada trabajando desanimadamente.

e. Aumento en los accidentes laborales

Si existe un incremento de las circunstancias negativas en las empresas, es posible que exista un nivel bajo de moral

f. Productividad baja

Si la productividad tiene un nivel mínimo de entonces es por el efecto del clima dentro de la organización, quiere decir que si los empleados no se sienten conformes en su trabajo influirán en su producción.

g. Falta de participación

Cuando los empleados aportan en la empresa, con sus sugerencias, creatividad, innovación y estos no son prestados a tiempo, logra generar un impacto malo en los trabajadores de la entidad donde labora.

h. Conflictividad

Cuando existe un nivel de aumento de numero de conflictos logran tener un impacto negativo en los trabajadores, logrando afectar su rendimiento laboral y dañando el clima laboral.

1.3.1.4.Principales modelos utilizados en la medición del clima organizacional.

Para el autor Vidal (2004), indica que para poder realizar la medición del clima laboral se considera que existe un cuestionario de donde estas logran ayudara a la empresa facilitando y desarrollando sus actividades

De acuerdo a los estudios realizados del clima organizacional se considera utilizar mediciones como Rensis Likert y George Litwin, donde es denominada como el sistema IV.

Litwin, manifestó la teoría de motivación desarrollado por McClelland, donde ayuda a medir el clima organizacional mediante el liderazgo y así mismo las características, así mismo con el trabajo conjunto con el Dr. Stinger considero desarrollar un cuestionario que actualmente es utilizados.

De acuerdo a estos estudios desarrollados actualmente se propone medir el clima organizacional. Desarrollando una serie de encuestas que ayuden a medir el clima organizacional de las empresas.

A. Modelo de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1998), citado por Da Silva (2002), manifestaron que la productividad tiene una relación con los comportamientos mancomunados con las indagaciones de David McClelland.

McClelland (2001) desarrollo un modelo que ayude ala motivación , dividiendo en tres fases siendo: El poder, la afiliación y el logro. De acuerdo a dicha investigación tuvo como resultado el logro de diferenciarse de los demás.

Así mismo McClelland considera que los trabajadores tienen un grado elevado del logro de actividades tienen a ser riesgosos en las decisiones que toman, sintiéndose capaces y confiados. Así mismo para ellos es importante desarrollar la retroalimentación de actividades, muchos de estos teniendo un involucramiento en las actividades de la empresa, sintiéndose parte de las decisiones que tomen.

En síntesis, Litwin y Stringer (1998) consideraron realizar mediante el modelo de motivación de McClellan para determinar el comportamiento de los trabajadores y de esta manera nace el estudio para medir el clima organizacional.

Es así que el clima dentro de la organización, logra mantener un clima que ayude a la estructura, liderazgo, y pueda medir, es así que el clima incide directamente en la motivación de las personas donde logra tener resultados favorables en la productividad, satisfacción, y rendimiento.

B. Modelo de Likert.

De acuerdo a Rensis Likert, citado por Palma (2006), analizo la aplicación del instrumento donde ayudo a medir el clima organizacional donde se muestra los diversos principios proyectados a estudiar, pero de acuerdo a la medida que se proyecta los sistemas de gestión se desarrolla a utilizar la medición del clima dentro de la organización.

Rensis Likert manifiesta que se toma en cuenta 3 variables para medir el clima organizacional, que son:

Variables Causales: Están orientadas a medir la obtención de los resultados donde se toma en cuenta la estructura, decisiones y competencias.

Variables intermedias: Miden la parte interna de cada entidad, en el cual se reflejan la incitación, beneficio, dialogo y entre otras, siendo importantes en la empresa.

Variables finales: son aquellas que tienen surgimiento por las variables de causa e intermedias que se consideró anteriormente. Donde logran desarrollar los resultados de la empresa siendo la ganancia, productividad y perdida.

Es así que la escala de Likert, ayuda a medir el clima organizacional, donde estas tienen un aspecto importante en el desarrollo de las actividades, donde estas tienen una influencia tanto campo en los administrativos y empleados.

Rensis Likert, considera desarrollar un cuestionario que contiene 8 dimensiones las cuales ayudan a medir el clima organizacional siendo las siguientes:

Estilo de Autoridad: es aquella que se desenvuelve al iniciar actividades dentro de la entidad.

Bosquejos motivacionales: son aquellas herramientas que se utiliza en la motivación para los trabajadores

Comunicación: teniendo en cuenta la comunicación entre trabajadores, áreas y con los jefes de áreas.

Proceso de influencia: son aquellas herramientas utilizadas en la empresa para llegar a las metas trazadas y objetivos.

Proceso de la toma de decisión: Se toma en cuenta de acuerdo a los criterios de la toma de decisiones.

Proceso de Planificación: Son aquellos procesos donde se desarrollan y miden las etapas de planificación así como la elaboración de planes

Proceso de control: Son aquellas formas de realizar en control den la empresa donde estas deben de ser distribuidas.

Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Son aquellas herramientas donde se miden la productividad de los trabajadores

1.3.1.5. Factores de Clima Organizacional

Para los autores Litwin y Stinger (1998), citado por Gan (2007), enseñan un postulado en el cual mencionan la presencia de extensiones los cuales indican el clima esperado en toda entidad las cuales son:

- **La estructura**, indica a la percepción que tienen los operarios de un área sobre las reglas propuestas, los procedimientos elaborados y los tramites que se realizan, y también se mencionan las limitaciones que toda organización posee, y que no dejan que la organización se desarrolle de manera efectiva. Dicha medida tiene un enfrentamiento entre la burocracia y el ambiente adecuado para que los trabajadores se desarrollen y puedan mejorar la productividad que se entiende.
- **La responsabilidad**, es la acción que sienten los miembros de una organización sobre cómo se realiza la toma de decisión y como esta influye en el desarrollo tanto positivo o negativo, dicha medida se refiere a la supervisión que existe ya sea de manera general o de manera específica según sea el caso de cada organización.

- **La recompensa**, indica cual es la percepción de los miembros sobre el tema central que es la recompensa que obtienen al realizar un trabajo con excelencia y debido a ello pueden recibir un premio o caso contrario pueden recibir una llamada de atención por su mala labor.
- **El desafío**, indica el sentimiento que sienten los trabajadores, cuando una organización le impone un desafío fuera de sus funciones laborales, en muchos casos dichos desafíos promueve el desarrollo a presión de sus trabajadores y que puedan correr el riesgo de poder realizar esta actividad para poder dar cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.
- **La cooperación**, es el sentir de los trabajadores sobre el ánimo de sus compañeros de trabajo en la ayuda mutua, de resolver problemas en grupo y afrontar retos laborales con la cooperación de todo los integrantes, de esta manera el trabajador se sentirá con el apoyo de sus compañeros y tendrá la mentalidad de que podrá superar los retos con la ayuda de sus amigos laborales.
- **Las relaciones**, sentimiento que tienen los trabajadores sobre el querer estar en un lugar lleno de respeto y de trato amable entre todo los componentes de la organización, tanto trabajadores como jefes de áreas y de esta manera se generara mayor interrelación y un ambiente más ameno de trabajo.
-
- **El estándar**, se conoce como la clarividencia que tienen los órganos de una organización sobre las normas que se elaboran con la finalidad de poder regir a los empleados, y condicionar su conducta.
- **Los conflictos**, se considera como la tolerancia que deben tener los integrantes de una organización al expresar sus ideas y puntos de vistas, de esta manera cada par podrá soportar las opiniones de los demás y no generar un conflicto a causas de las opiniones vertidas.
- **La identidad**, es aquel sentimiento que indica la unión hacia la institución y considero como aquel dispositivo indispensable para el

funcionamiento de un grupo y de la organización, es por ello que se genera el hecho de compartir objetos personales a toda la organización.

1.3.2. Definición de Rendimiento Laboral

La definición según la Real Academia Española, para el rendimiento de tipo laboral, la relación tiene que ser efectiva entre lo que se produce y el medio donde se produce, y sobre todo los factores que influyen como la energía, la mano de obra (talento humano) y los materiales.

Por otra parte el autor Motowidlo (2003), lo nombra como el valor profesional que espera de retorno hacia la organización, en los que el trabajador devuelve en un determinado periodo de tiempo. Cabe resaltar que este valor puede ser de tipo positivo, generando crecimiento en la organización, o negativo generando acciones que perjudican a la empresa, de esta manera el trabajador es medido y cual útil es para las acciones de la empresa.

Los autores Moorhe ady Griffin (1998), indican “que desde la perspectiva operativa, el rendimiento en el aspecto laboral, tienen la función o capacidad de poder motivar al empleado para que se desarrolle”

Para estos estudiosos el rendimiento en el aspecto laboral, se mide como el nivel que el empleado cumple con su labor y los requisitos que desea la entidad.

1.3.2.1. Dimensiones del rendimiento laboral

Para el autor García (2004), propone las dimensiones del rendimiento laboral, los cuales son:

- a. La orientación de los resultados**, se entiende como la tendencia de generar operaciones de tipo cognitiva, la cual facilite que la tendencia este direccionada a obtener la meta propuesta, donde el ser humano tiene la preocupación de la comparación u orientación de los resultados obtenidos con resultado de otros estudios que sirven de referencia, las cuales puedan certificar la calidad de manera externa, ya que mediante ello se buscan el sustento de los resultados obtenidos.

- b. Las relaciones interpersonales,** se caracteriza debido a la interrelación entre dos o más individuos, en la cual se observa que ambas partes intercambian ideas y opiniones, ambos individuos se involucran, debido a que una parte quiere ser incluido en la vida del otro individuo, para tener una idea más precisa las relaciones de carácter interpersonal se define como el opuesto de las relaciones de carácter intrapersonal, en la que un individuo solo piensa de manera individual.
- c. La iniciativa,** es la cualidad que toda entidad busca de sus trabajadores a la hora de realizar nuevas contrataciones que puedan cubrir vacantes de puestos sumamente importantes, esta cualidad implica en anticiparse a los demás. En distintos aspectos ya sea resolviendo problemas, dialogando y sobretodo actuando en situaciones adversas.
- d. El trabajo en equipo,** se refiere a la realización de una actividad mediante un grupo de personas, las cuales aportan de manera directa con ideas, y tareas en común para realizar un fin que todos desean. Este equipo de trabajo siempre está formado por individuos, los cuales aportan con ideas no siempre consensuadas, de esta manera se genera un enfoque que este adaptado a la realidad y de esta manera el trabajo se puede realizar de calidad.
- e. La organización,** para el cumplimiento y funcionamiento de una organización, se debe formar un grupo de individuos, los cuales estén activamente participando para poder lograr los objetivos y metas trazadas, para conseguir ello se puede optar por la división de tareas la cual ayuda en la efectividad del trabajo, lo cual implica que cada individuo está encargado de una tarea independiente la cual está a su cargo y por lo tanto ayuda de manera directa al dinamismo del grupo.

1.3.2.2. Factores para un alto rendimiento empresarial

De acuerdo a McCarthy y Perreault (2008) consideraron los siguientes factores donde lograron identificar el nivel alto de rendimiento para el uso de la estrategia, teniendo un desarrollo de equipos, evaluación de la organización, desarrollo de los trabajadores y el liderazgo.

A. Estrategia

A criterio de McCarthy y Perreault (2008), de acuerdo a lo desarrollado en la estrategia de la mercadotecnia, se define como alcanzar un mercado meta , donde las empresas deben de actuar de acuerdo a las necesidades del mercado”

Para Kotler y Armstrong (2012), definen que la estrategia eson procedimiento con el fin de lograr un objetivo, siendo estas como definición de la población a donde se dirigirá la empresa, tomando en cuenta sus características de cada trabajador y entre otros.

Según Fischer y Espejo (2009) lo definen como estrategia “aquella elección del mercado y su análisis donde de acuerdo al estudio desarrollado en la población medirá y tipificará las características del consumidor”.

En conclusión, la estrategia de mercadotecnia ayudara a identificar la unidad que las empresas están proyectadas para el logro de objetivos, tomando en cuenta: 1) Elección de un tipo de mercado, 2) Tomar en cuenta el posicionamiento de la marca, 3) Conocer los gustos y preferencias y 4) considerar el nivel de gasto que están dispuestos a realizar los consumidores

B. Desarrollo de equipos

Según García (2004) considera que la realización de los objetivos del trabajo en equipo se debe de desarrollar de manera totalmente clara, donde son desarrolladas por 5 etapas las cuales son:

Formación: Los trabajadores expresan libremente sus opiniones y seleccionan las mas adecuadas, donde si los objetivos no son alcanzados generan confusiones, perjudicando el trabajo de los colaboradores generando conflictos entre ellos. Es así que durante esta etapa los trabajadores deben de sentirse comprometidos.

Asalto: se surgen los conflictos para determinar la opinión mas adecuada, es así que el equipo de trabajo trata de delegar las funciones a los especialistas de acuerdo a las tareas. Es recomendable que los conflictos sean visibilizados de esta manera se logra mantener un ambiente en comunicación y evitando futuramente conflictos entre los miembros.

Estableciendo normas: se considera desarrolla las normas del equipo de trabajo donde se desarrolla de acuerdo a la generación de diversas reuniones donde los funcionarios esperan que la comunicación sea fluida.

Desempeño: El equipo de trabajo empieza a resolver sus conflictos y logre desarrollar la toma de decisiones, siendo capaces de desarrolla las tareas y logran tener una acogida en la evolución de toda las capacidades y el desarrollo de las habilidades.

Levantar: El equipo de trabajo logra celebrar los logros que han tenido, donde muchos de estos son capaces de lograr los objetivos establecidos en las reuniones en tuvieron.

C. Evaluación de la organización

Para Klotler y Armstrong (2012) las evaluaciones son aquellas herramientas que consisten en desarrollar un liderazgo. Es así que la retroalimentación ayuda a que los trabajadores puedan tener una participación activa y que sus opiniones sean tomadas en cuenta ya que muchas de estas logran aportar a la empresa.

No se debe considerar realizar una evaluación de retroalimentación de forma sistemática, es mejor que los administrativos informen a los trabajadores de las actividades realizadas en un periodo de tiempo.

Se considera que los trabajadores deben de estar informados del progreso de las actividades, si ya se cumplieron con las metas y así mismo conocer las debilidades y fortalezas, es así que los jefes de cada área deben de informar a sus trabajadores sobre las metas que se deben de cumplir.

Al tener en cuenta las ambiciones personales de los trabajadores, se considera tener la información necesaria sobre cada uno.

D. Desarrollo personal y del liderazgo

Para John (2009) considera en las empresas se logra apreciar el líder donde este cuenta con diversas características donde logran ser inspiradoras para los empleados.

Es así, que el líder debe de conocer las cualidades, aspiraciones, metas de cada persona, donde de acuerdo con estas podrá enfrentarse a los problemas del mundo actual.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?

1.4.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?
2. ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral que existe en los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación

El desarrollo de la indagación se considera la justificación tomando en cuenta el ámbito teórico, metodológico como social.

A nivel Teórico, servirá para brindar conocimientos, definiciones y características sobre Clima Organizacional, logrando ser la esencia donde se puedan desarrollar futuras consultas de acuerdo al similares investigaciones que tengan los mismo temas a estudiar, logrando de esta manera tener un conocimiento amplio. Así mismo, esta investigación es de utilidad para la jefatura, funcionarios y la totalidad del personal administrativo ya que les permitirá estar al tanto de la realidad situacional de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables y del Área de Administración en cuanto al clima dentro de la organización y su influencia en el rendimiento laboral de sus operarios; lo cual le servirá como base para plantear las acciones correctivas y de seguimiento para ellos.

La presente investigación toma en cuenta la problemática observado en el clima organizacional de la Institución. Donde se observa dificultades y posibles indicadores de amenaza para la casa de estudios.

El trabajo de investigación, contara con el progreso de las diligencias de la facultad, así como descriptiva de manera precisa como se desarrolla el clima organizacional en los trabajadores siendo importante para maximizar la eficiencia laboral.

A nivel social, esta investigación beneficiará a directivos, docentes y estudiantes no sólo de la entidad investigada sino de todas aquellas que quieran mejorar su percepción del clima organizacional, teniendo en cuenta aspectos como: tipo educativo, tiempo de asistencia y el estado y por lo tanto reforzar el nivel de desempeño sus docentes y directivos.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

1.7.Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Identificar los factores que afectan el Clima Organizacional del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
2. Determinar el nivel del rendimiento laboral que existe en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
3. Proponer estrategias de Clima Organizacional y Rendimiento Laboral para el personal administrativo de la Facultad de
4. Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

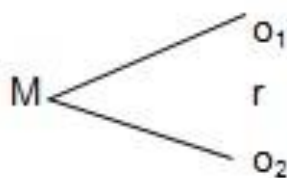
El diseño de la indagación, siendo de Tipo Descriptivo – Correlacional, el cual consistió en analizar la situación del objeto de estudio para describir la problemática en la correlación a las variables de estudio; además, se estableció el grado de correlación entre el Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral en los administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, donde no se desarrolló una explicación no encontrándose la causa y el efecto

2.1.2. Diseño de Investigación

No Experimental, de acuerdo a que no se tuvo un buen manejo de los datos encontrados en la investigación. (Hernández, 2006).

Es Transversal, debido a que se reunió los datos desarrollándolo en un solo periodo de tiempo, donde se describió las variables de la investigación. (Hernández, 2006).

El diseño de investigación es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Clima Laboral O2 = Satisfacción Laboral r= Correlación

2.2.Población y Muestra

2.2.1. Población

La unidad total de estudio estuvo establecida aquellos trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, que laboran al año 2015 los cuales ascienden a 25 trabajadores.

2.2.2. Muestra

Dado que la población de estudio se considera pequeña se decidió que como muestra fuese igual a la población: 25 trabajadores.

2.3.Variables, Operacionalización

Variable independiente:

- Clima Organizacional.

Variable dependiente:

- Rendimiento Laboral.

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidades de progreso.	Las oportunidades dentro del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten progresar en la institución.	Técnica: Encuesta. Instrumento: cuestionario.
		Nivel de aprendizaje	Las actividades del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten aprender y desarrollarse.	
	Involucramiento Laboral	Nivel de compromiso	El Trabajador de la FACEAC – UNPRG es factor clave para el éxito de la organización. El Trabajador de la FACEAC – UNPRG se siente comprometido con la organización. El director de la FACEAC – UNPRG brinda apoyo para superar los obstáculos.	
		Nivel de apoyo	La evaluación que se hace del trabajo en la la FACEAC – UNPRG ayuda a mejorar. Se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo en la FACEAC – UNPRG.	
	Supervisión	Nivel de información		
	Comunicación	Nivel de comunicación	La FACEAC – UNPRG fomenta y promueve la comunicación interna.	
	Condiciones Laborales	Nivel de recompensa	La remuneración en la FACEAC – UNPRG es atractiva en comparación con otras facultades.	
		Nivel de tecnología	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo en la FACEAC – UNPRG.	

Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Rendimiento Laboral	Orientación de resultados	Nivel de resultados	Usted termina su trabajo oportunamente Cumple con las tareas que se le encomienda en la FACEAC – UNPRG	Técnica: Encuesta. Instrumento: cuestionario.
	Relaciones interpersonales	Nivel de relaciones interpersonales	Realiza un volumen de horas adecuado de trabajo en la FACEAC – UNPRG Se muestra cortés con los estudiantes y con sus compañeros de la FACEAC – UNPRG Brinda una adecuada orientación a los estudiantes de la FACEAC – UNPRG	
	Iniciativa	Nivel de iniciativa	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos Se muestra asequible a cambios realizados en la FACEAC – UNPRG	
	Trabajo en equipo	Nivel de actitud integradora	Se anticipa a las dificultades En la FACEAC – UNPRG muestra aptitud para integrarse al equipo	
		Nivel de identificación de objetivos	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG	
	Organización	Nivel de organización	Planifica sus actividades en la FACEAC – UNPRG Hace uso de indicadores para rendir cuentas a la FACEAC – UNPRG Se preocupa por alcanzar las metas de la FACEAC – UNPRG	

2.4. técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Métodos:

Inductivo-deductivo. El procedimiento inductivo-deductivo, tomando en cuenta a Bernal (2006), lo conceptualiza como aquel método que se basa en el estudio de la lógica y su relación con las actividades, y es deductivo ya que va desde lo general a particular e inductiva de manera viceversa, es así que desarrollando este método de investigación ha ayudado a tener las conclusiones de manera clara.

2.4.2. Técnicas:

Encuesta. - Se aplicará a los trabajadores del área administrativa que realizan sus funciones en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con el fin de recabar información sobre la investigación.
Instrumentos:

Cuestionario. - Se tomará en cuenta mediante la elaboración de una encuesta

La estrategia para desarrollar la reunión de los datos es la encuesta, donde como instrumento se desarrolló el cuestionario teniendo como nombre Clima organizacional donde mediante este se medirá dicha variable de acuerdo a la percepción de los trabajadores

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

La reunión de los datos de información se desarrolló en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque donde se desarrolló mediante una encuesta tomando en cuenta una serie de preguntas de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio.

2.5.1. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Al analizar las reseñas se ha desarrollado mediante el ANÁLISIS TEMÁTICO. Donde mediante los datos conceptuales se desglosan en las unidades y de esta manera logran tener una agrupación de acuerdo a las

categorías. Teniendo en cuenta sus similitudes, y de esta manera lograr diversos criterios que ya son establecidos.

Es así que este trabajo consta de 3 partes, las cuales son:

- 1) Etapa de Pre-análisis, Donde se diseñan y se definen los planes para desarrollar la exploración de los datos, y de esta manera se logre generar la organización de las encuestas.
- 2) Etapa de Codificación, donde se genera la transformación del material a datos que nos permita procesarlos. Desarrollando la recolectar datos mediante encuestas y poder procesarlas mediante algún programa estadístico.
- 3) Etapa de Categorización, se desarrolla la organización y la clasificación de los datos recolectados
- 4) El aspecto importante de la categorización es la agrupación tomando en cuenta las mismas características de acuerdo al porcentaje o número asignado

2.6.Principios éticos

Para realizar el progreso de este estudio se tendrá que aplicar el principio ético del autor Elio Sgrecia.

El principio del valor fundamental de la vida del ser humano, el cual envuelve que aquellas extensiones se deben congregar y expresar lo que indica la dignidad humana, ya que son objetos de total respeto. Dichas dimensiones tienen sentido en el ser de la persona, y no pueden estar disponibles para la maximización de lo placentero. En este entender en esta indagación, se tendrá pleno respeto de la dignidad de cada participante del estudio, así mismo se tendrá que realizar el estudio sin realizar ningún cuestionamiento que se implique en la investigación.

En el principio de los denominados Libertad y responsabilidad, quiere decir que todo individuo tiene como valor principal la libertad, esto implica que el individuo realizara alguna elección que pueda nacer de su persona y que este consciente de su decisión. Es

por ello que en este estudio se dará pleno uso de su libertad de su opinión o decisión, esto hará que el participante se sienta libre de expresar su opinión dentro del estudio, es ante ello que al participante se le hará firmar un documento en el cual exprese que su opinión es de libre voluntad y que desea participar en esta investigación.

El principio de Socialización y Subsidiariedad, indica que cada persona puede realizarse, es por ello que tiene que preocuparse en la realización de su ser y que pueda depender de su persona mejorar en su bien personal, y que tienen que tener en mente que puede ayudar a sus semejantes, esto implica que el individuo debe realizarse. Es por ello que en esta investigación incentiva a la persona a preocuparse de si misma y que cultive el valor del conocimiento y que pueda expresar su conocimiento en este estudio, en el cual se respetara y no se tergiversaría su opinión.

2.7. Criterios de rigor científico

Para que esta indagación sea realizada de manera más correcta, se tuvo que realizar el estudio en el cual se verifico que los datos estén cabalmente completos, así mismo que cada dato presentado tenga la calidad esperada, y que estos datos tengan el formato necesario para la organización, es por ello que los documentos deben tener los siguientes requisitos:

La confiabilidad, es la dependencia o la consistencia de tipo lógica, en la cual se proporciona detalles de manera específica sobre la perspectiva del investigador, para este estudio, los resultados fueron analizados y verificados de manera cuidadosa, para poder asegurar la confiabilidad de los datos los cuales son consistentes y totalmente coherentes.

La credibilidad, se expresa como la asertividad de la información brindada por los colaboradores, en la cual se expresa como contenido distintas experiencias e información relevante para la investigación, la cual se extrae a través de la observación y la conversación que existe entre los que participan en la obtención de datos. Es por ello que en este estudio se tomara mucho cuidado con este tema ya que se quiere que todos los datos muestren la credibilidad del estudio.

La transferencia, trata de mostrar la similitud de nuestro estudio con otros que tengan similar contexto. Es por ello que la investigación realizada tendrá un sustento coherente

basado en la teórica y conceptos que tengan relevancia científica, para que posteriormente se pueda analizar en el contexto requerido.

La confirmabilidad, este término comprende que los datos tendrán que ser guiados desde la fuente inicial, donde se realizara una explicación lógica, para su posterior interpretación. El estudio tiene en cuenta que los datos fueron obtenidos por libros especializados, y sitios web donde necesita consultar para que el estudio se de y se desarrolle de manera óptima.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1.Tablas y figuras

Tabla 3: Las oportunidades dentro del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten

	n	%
Total acuerdo	17	68.0
Acuerdo	4	16.0
Indiferente	4	16.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

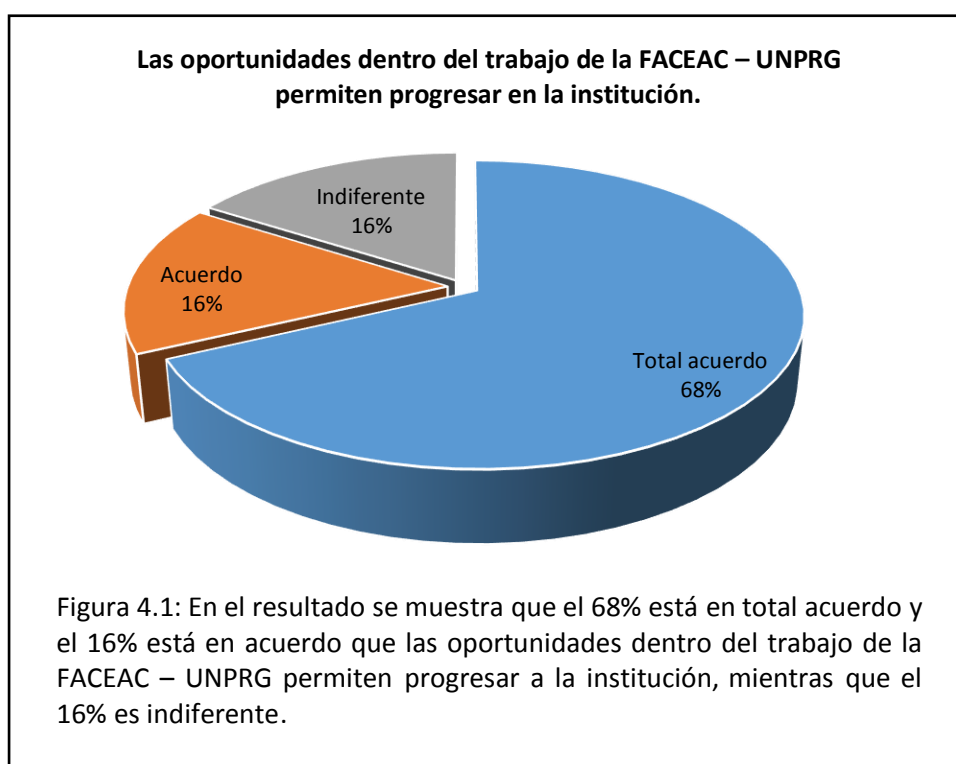


Figura 1: Las oportunidades dentro del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten

Fuente: Tabla 4.1

Tabla 4: Las actividades del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten aprender y desarrollarse.

	n	%
Total acuerdo	17	68.0
Acuerdo	6	24.0
Indiferente	2	8.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

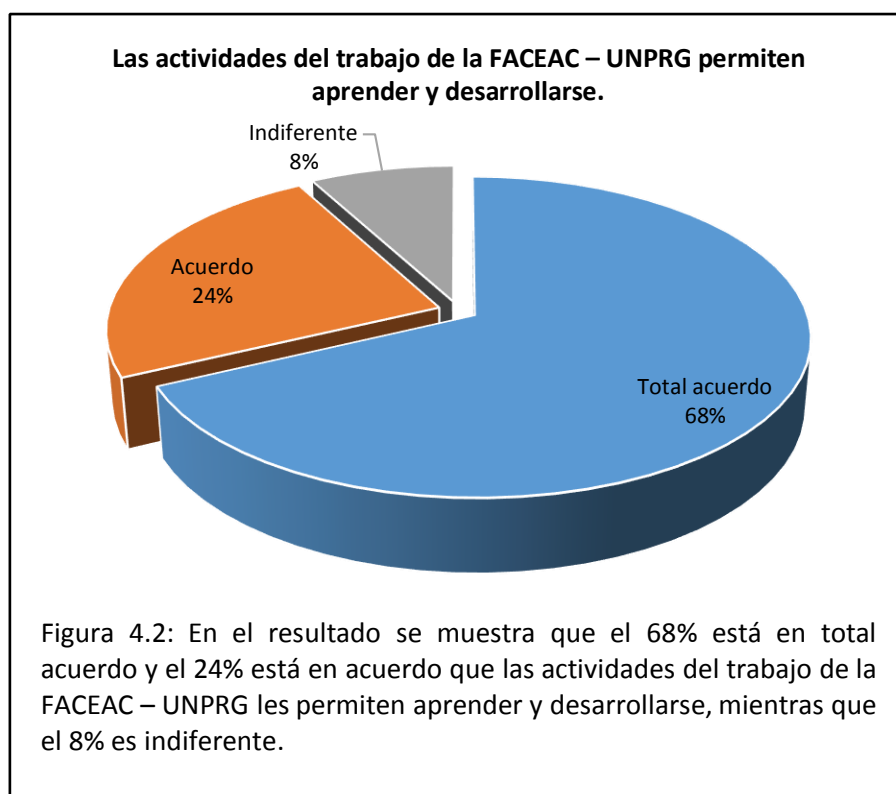


Figura 2: Las actividades del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten aprender y desarrollarse.

Fuente: Tabla 4.2

Tabla 5: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG es factor clave para el éxito de la organización.

	n	%
Total acuerdo	22	88.0
Acuerdo	3	12.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

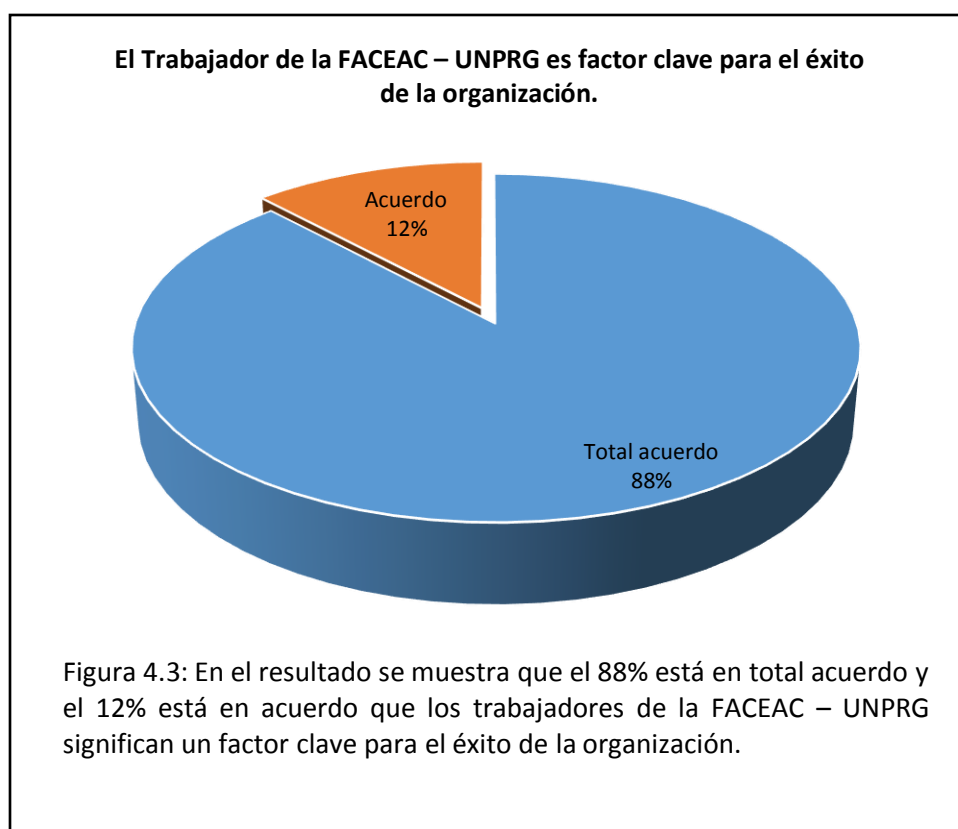


Figura 3: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG es factor clave para el éxito de la organización.

Fuente: Tabla 4.3

Tabla 6: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG se siente comprometido con la organización

	n	%
Total acuerdo	18	72.0
Acuerdo	7	28.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

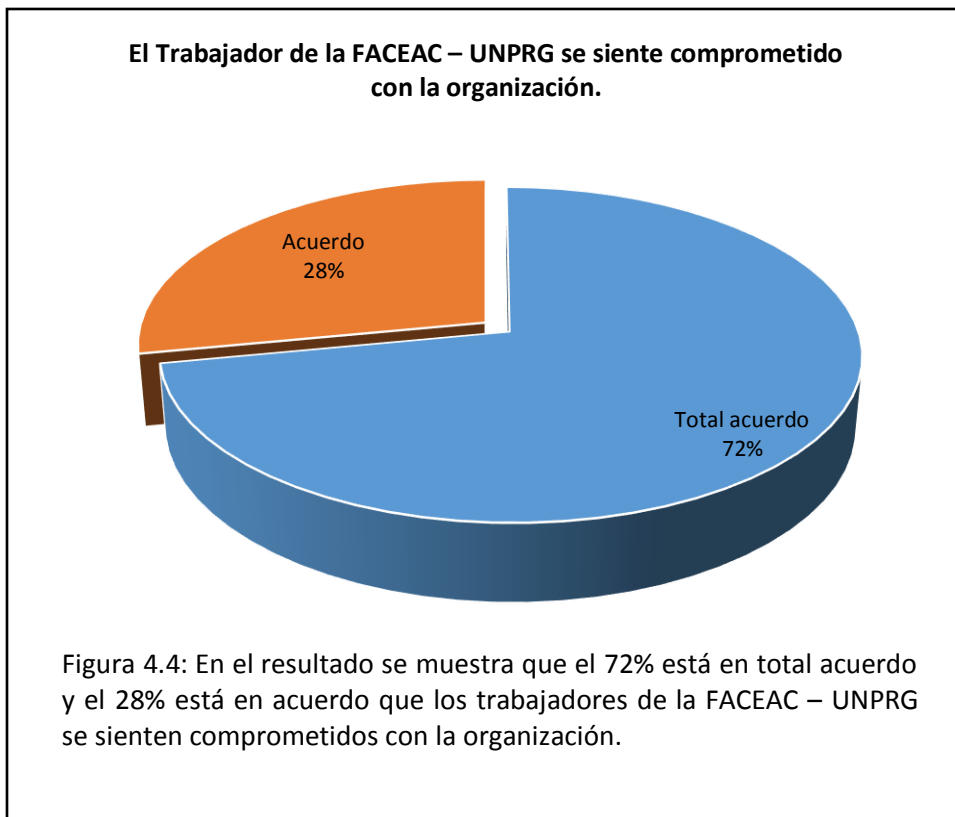


Figura 4: El Trabajador de la FACEAC – UNPRG se siente comprometido con la organización

Fuente: Tabla 4.4

Tabla 7: El director de la FACEAC – UNPRG brinda apoyo para superar los obstáculos

El director de la FACEAC – UNPRG brinda apoyo para superar los obstáculos.

	n	%
Total acuerdo	16	64.0
Acuerdo	3	12.0
Indiferente	3	12.0
Desacuerdo	3	12.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

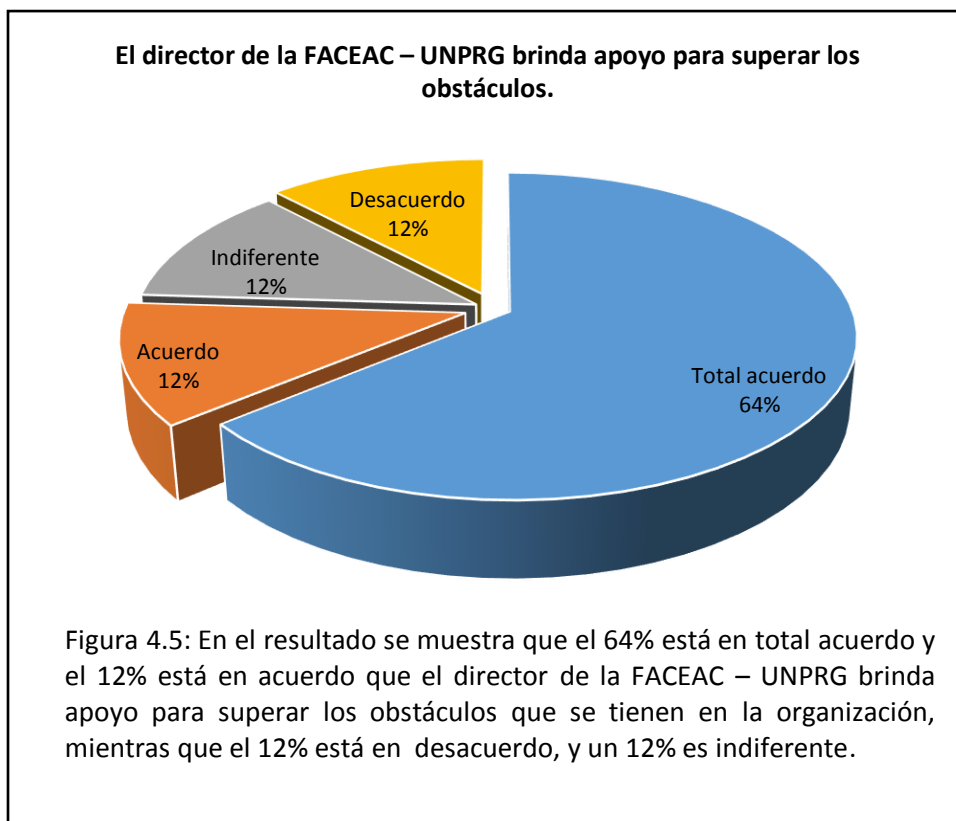


Figura 5: El director de la FACEAC – UNPRG brinda apoyo para superar los obstáculos

Fuente: Tabla 4.5

Tabla 8: La evaluación que se hace del trabajo en la FACEAC – UNPRG ayuda a mejorar.

	n	%
Total acuerdo	19	76.0
Acuerdo	6	24.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

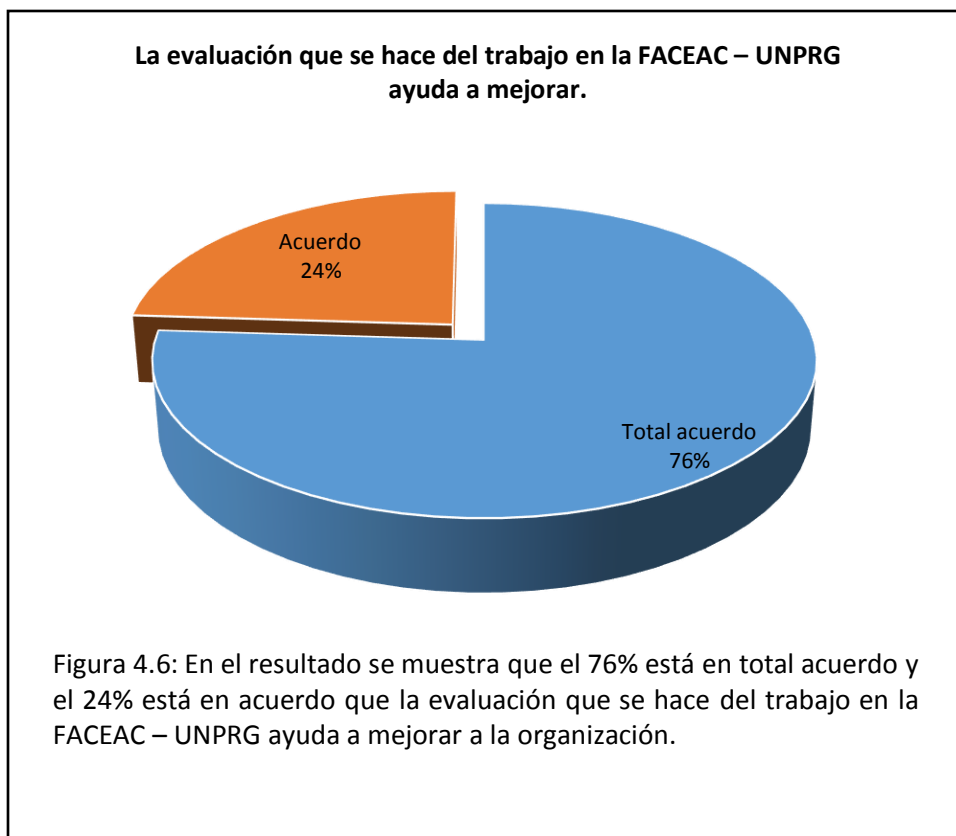


Figura 6: La evaluación que se hace del trabajo en la FACEAC – UNPRG ayuda a mejorar.

Fuente: Tabla 4.6

Tabla 9: Se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo en la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	15	60.0
Acuerdo	6	24.0
Indiferente	4	16.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

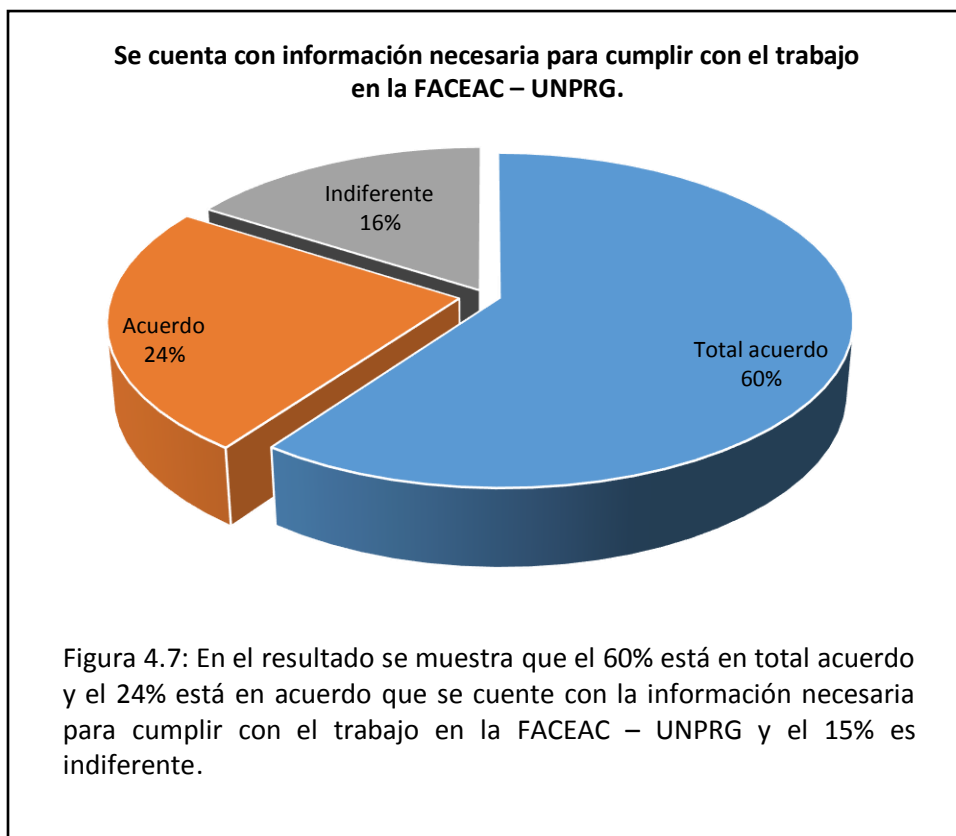


Figura 7: Se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.7

Tabla 10: La FACEAC – UNPRG fomenta y promueve la comunicación interna.

	n	%
Total acuerdo	12	48.0
Acuerdo	4	16.0
Indiferente	3	12.0
Desacuerdo	6	24.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

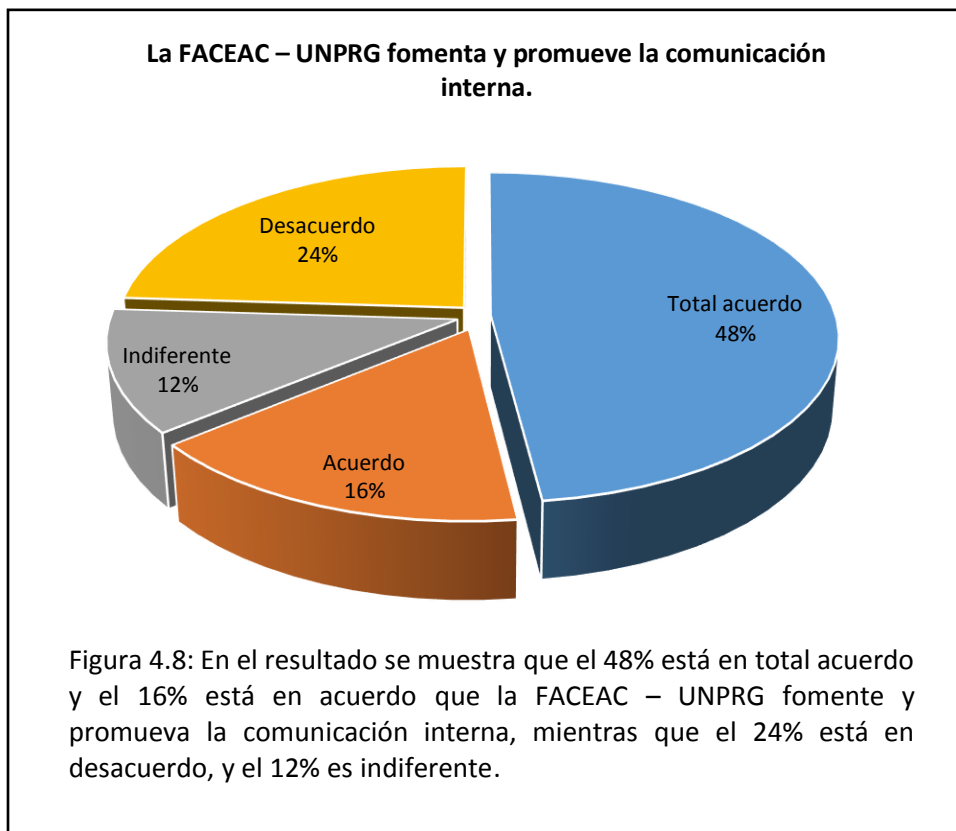


Figura 8: La FACEAC – UNPRG fomenta y promueve la comunicación interna.

Fuente: Tabla 4.8

Tabla 11: La remuneración en la FACEAC – UNPRG es atractiva en comparación con otras facultades.

	n	%
Total acuerdo	12	48.0
Acuerdo	3	12.0
Indiferente	6	24.0
Desacuerdo	4	16.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

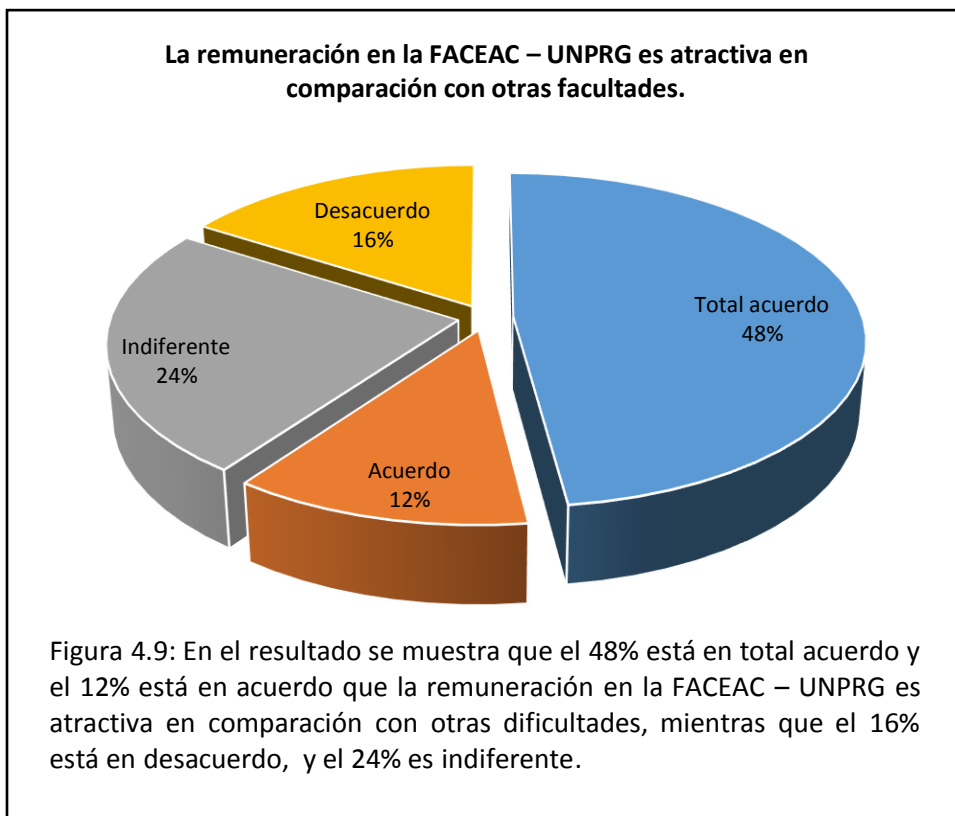


Figura 9: La remuneración en la FACEAC – UNPRG es atractiva en comparación con otras facultades.

Fuente: Tabla 4.9

Tabla 12: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo en la FACEAC – UNPRG.

	n	%
Total acuerdo	4	16.0
Acuerdo	7	28.0
Indiferente	3	12.0
Desacuerdo	11	44.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

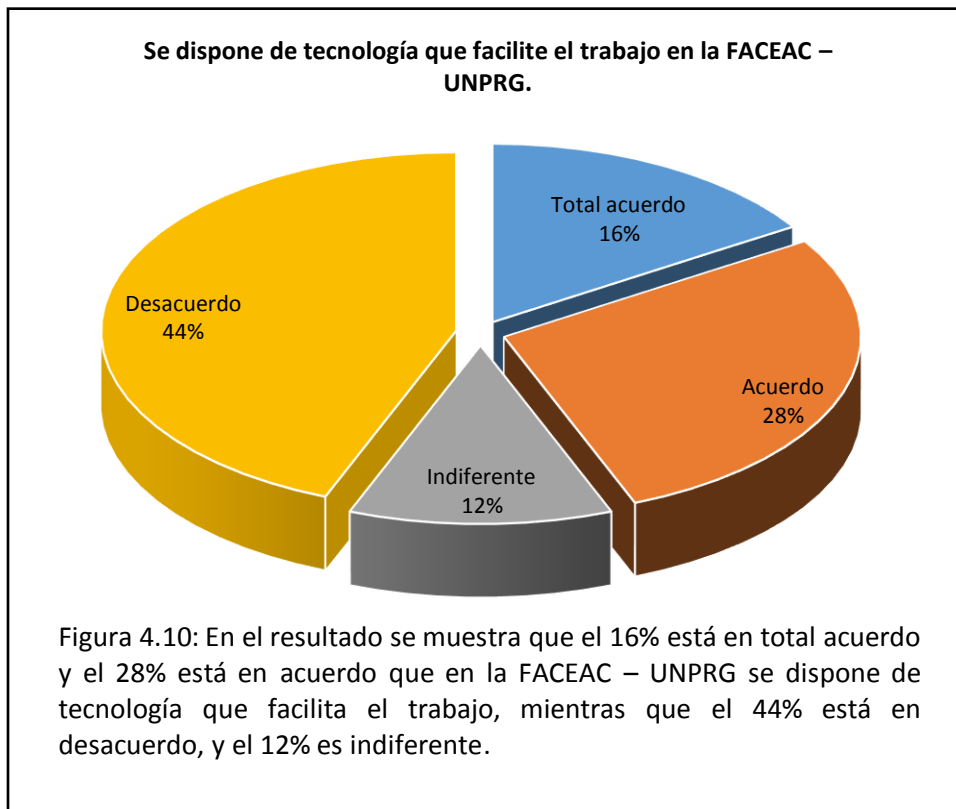


Figura 10: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.10

Tabla 13: Usted termina su trabajo oportunamente

	n	%
Total acuerdo	18	72.0
Acuerdo	7	28.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

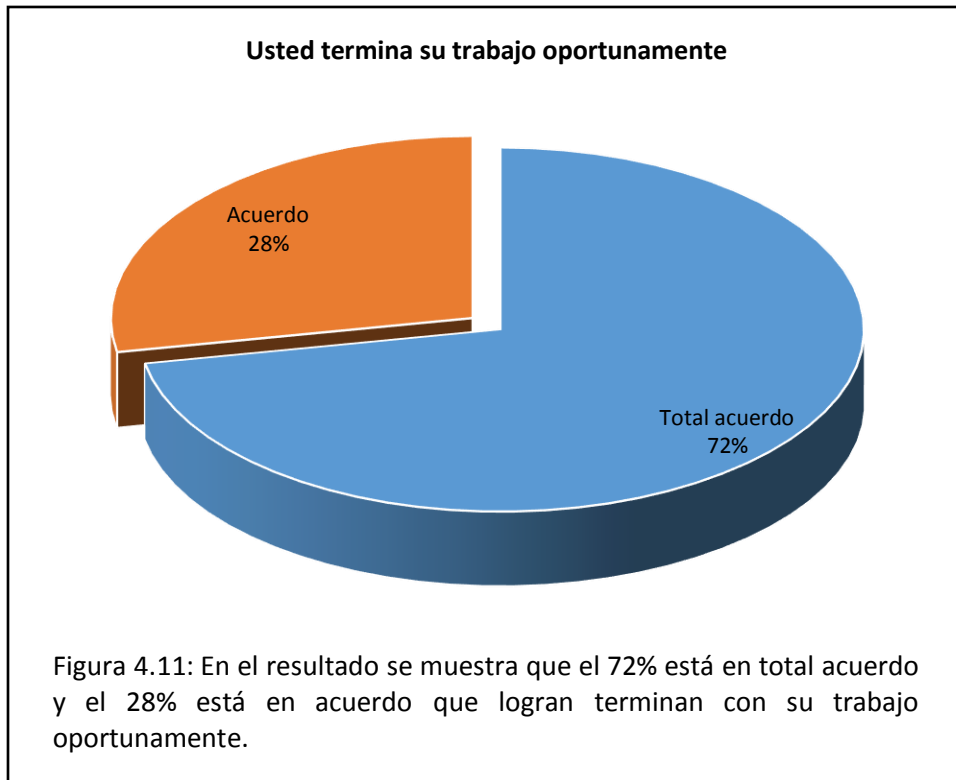


Figura 11: Usted termina su trabajo oportunamente

Fuente: Tabla 4.1.11

Tabla 14: Cumple con las tareas que se le encomienda en la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015



Figura 12: Cumple con las tareas que se le encomienda en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.12

Tabla 15: Realiza un volumen de horas adecuado de trabajo en la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	15	60.0
Acuerdo	5	20.0
Indiferente	5	20.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

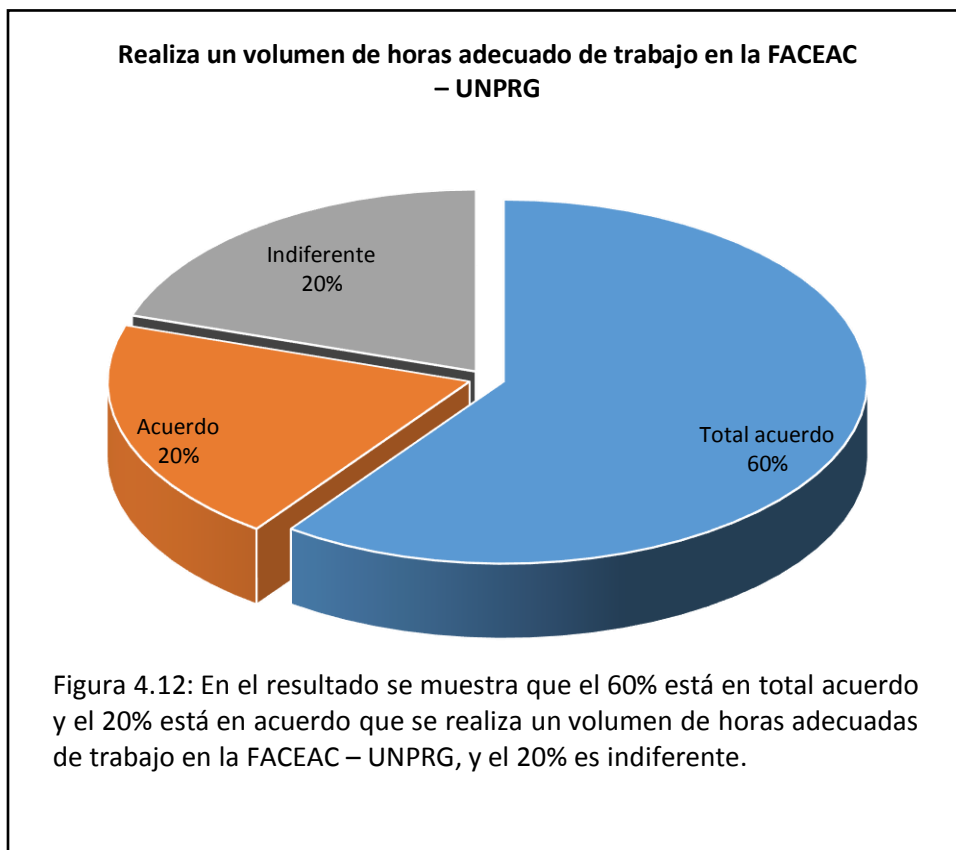


Figura 13: Realiza un volumen de horas adecuado de trabajo en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.13

Tabla 16: Se muestra cortés con los estudiantes y con sus compañeros de la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

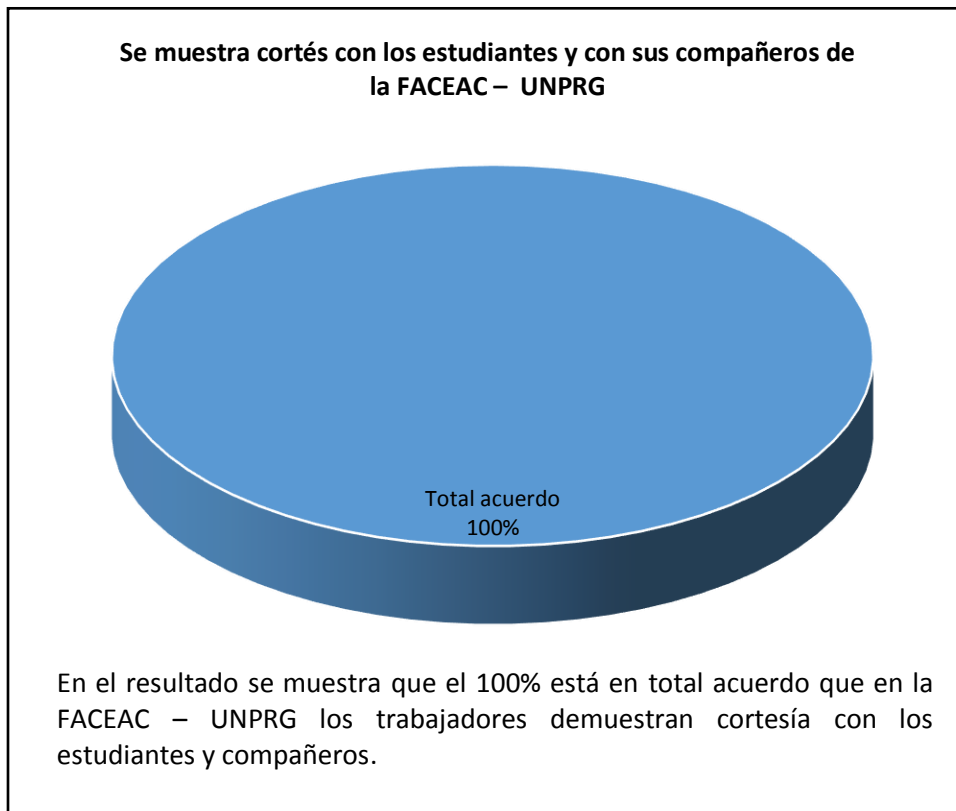


Figura 14: Se muestra cortés con los estudiantes y con sus compañeros de la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.14

Tabla 17: Brinda una adecuada orientación a los estudiantes de la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	19	76.0
Acuerdo	6	24.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

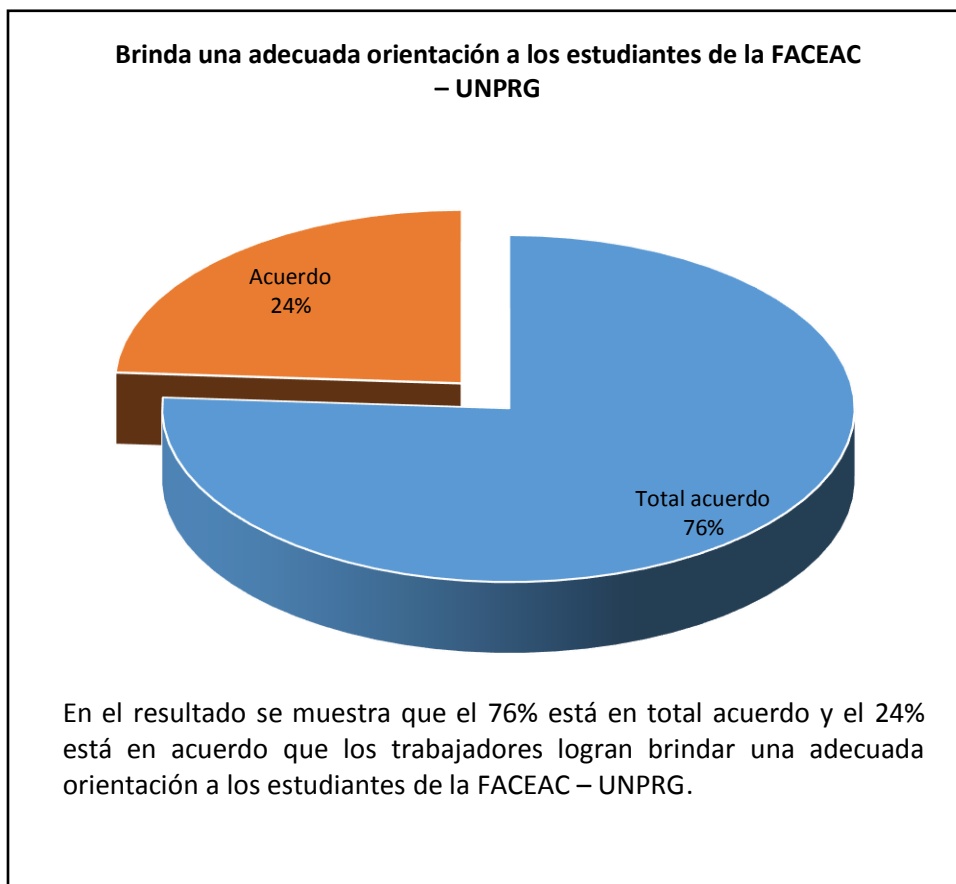


Figura 15: Brinda una adecuada orientación a los estudiantes de la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.15

Tabla 18: Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	11	44.0
Acuerdo	12	48.0
Indiferente	2	8.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

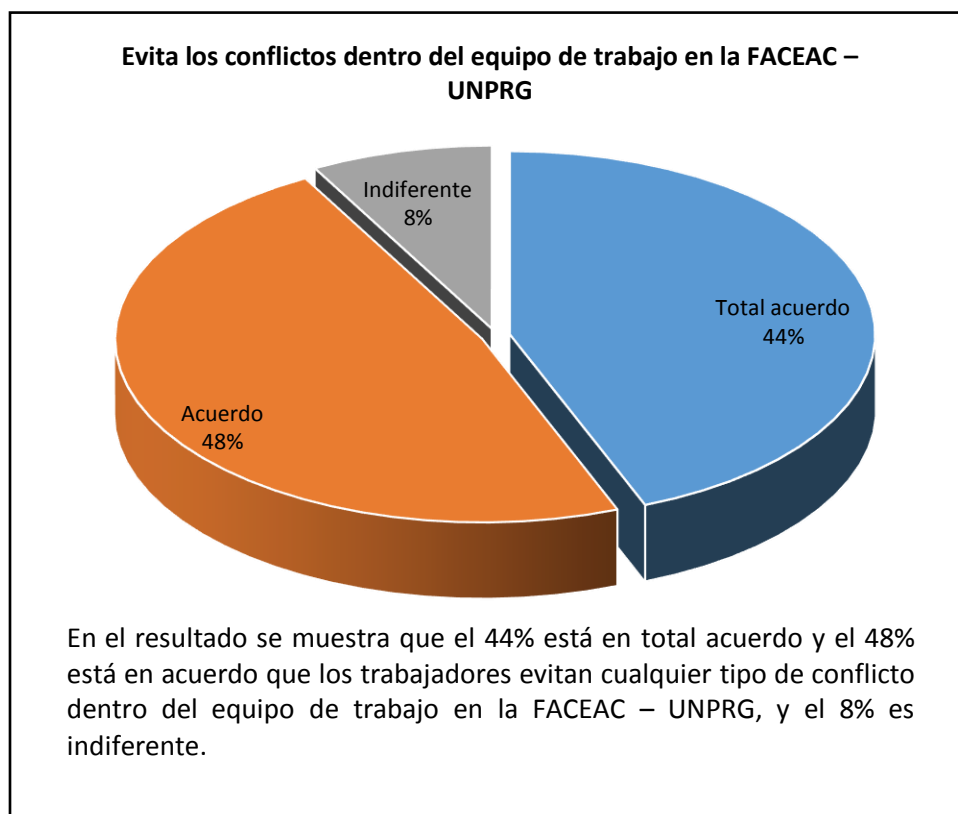


Figura 16: Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.16

Tabla 19: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

	n	%
Acuerdo	18	72.0
Indiferente	5	20.0
Desacuerdo	2	8.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

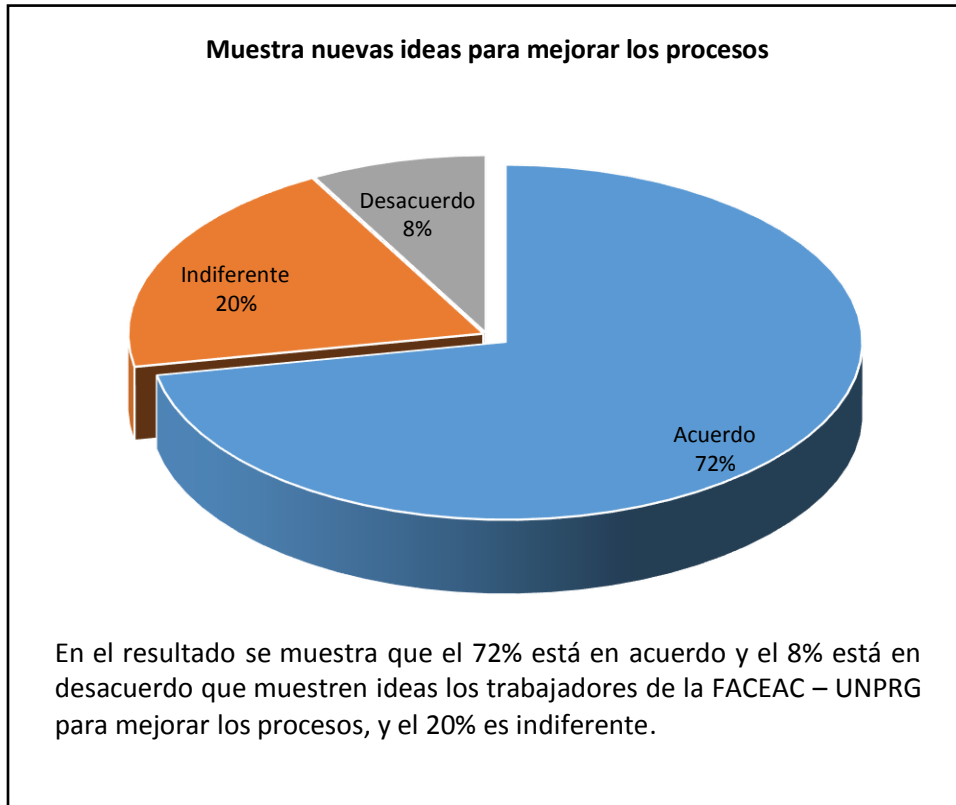


Figura 17: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

Fuente: Tabla 4.1.17

Tabla 20: Se muestra asequible a cambios realizados en la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	22	88.0
Acuerdo	3	12.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

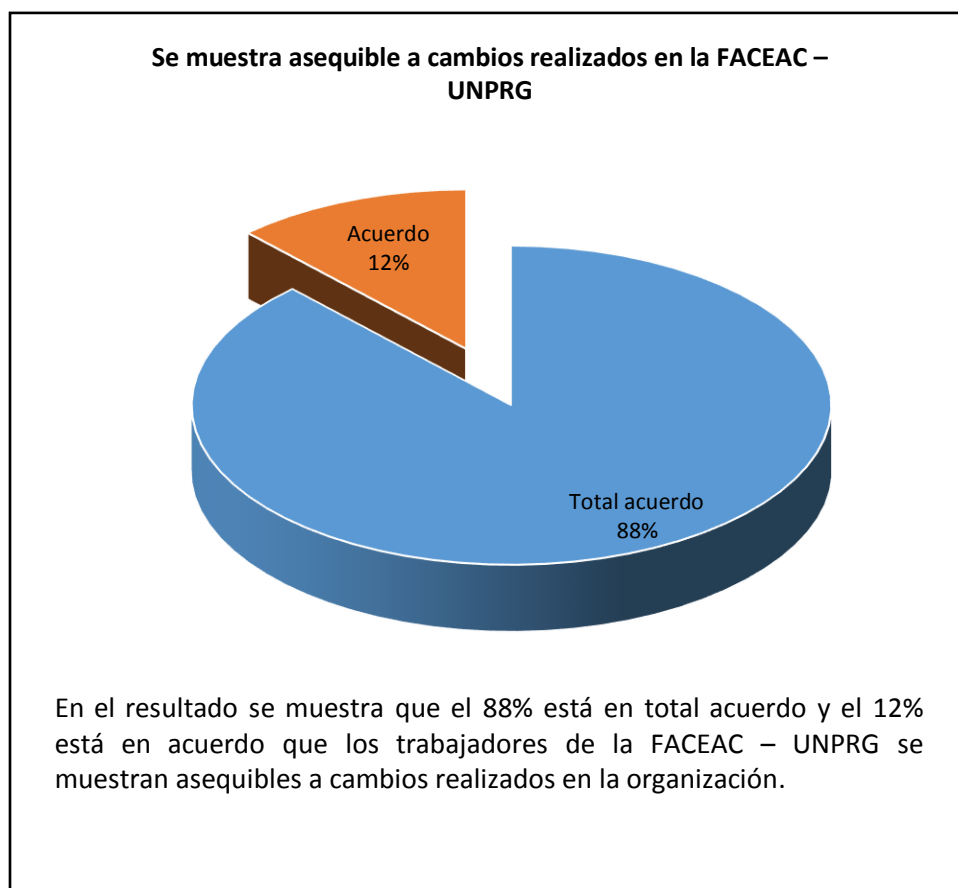


Figura 18: Se muestra asequible a cambios realizados en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.18

Tabla 21: Se anticipa a las dificultades

	n	%
Total acuerdo	18	72.0
Acuerdo	7	28.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

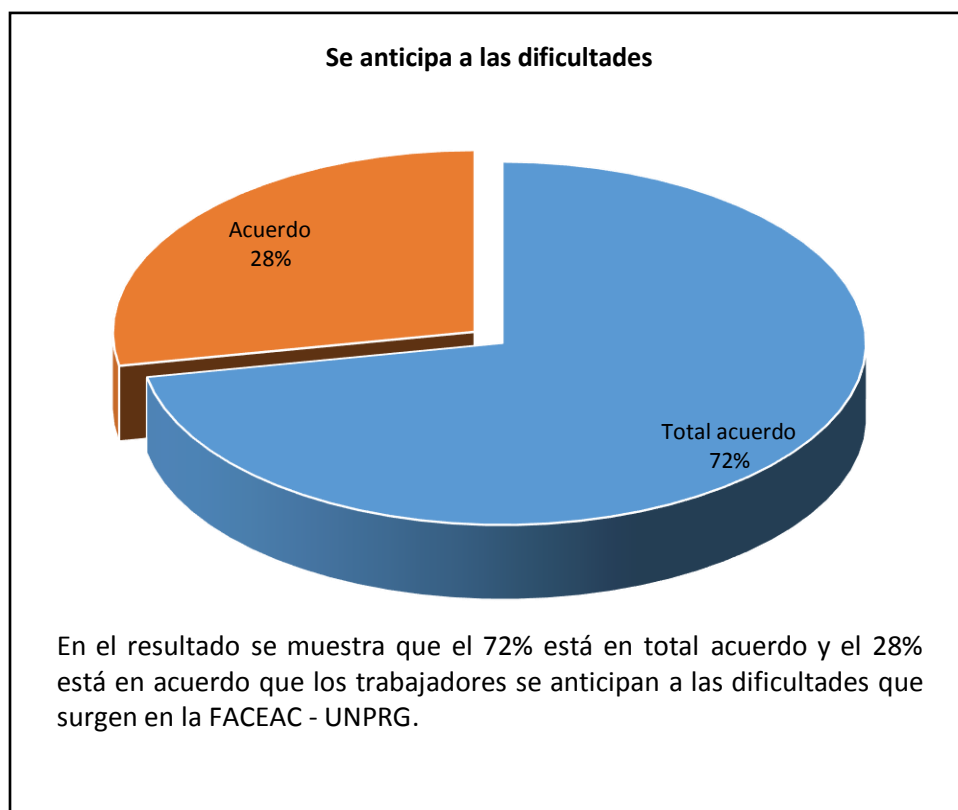


Figura 19: Se anticipa a las dificultades

Fuente: Tabla 4.1.19

Tabla 22: En la FACEAC – UNPRG muestra aptitud para integrarse al equipo

	n	%
Total acuerdo	19	76.0
Acuerdo	6	24.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

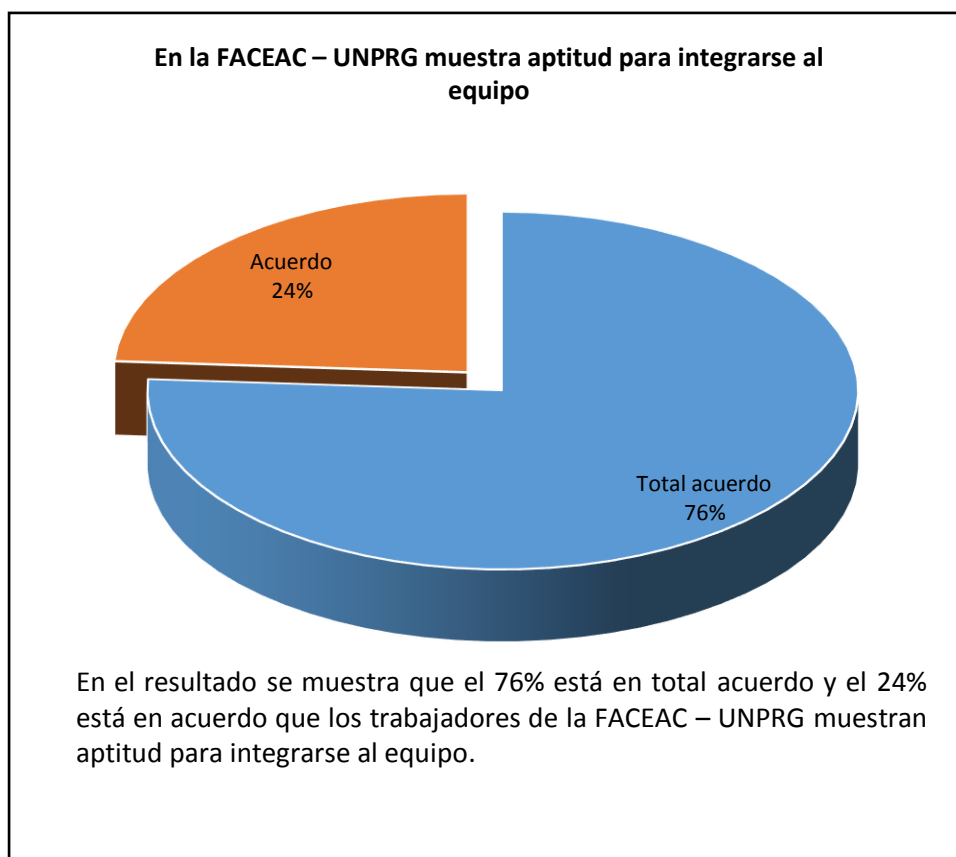


Figura 20: En la FACEAC – UNPRG muestra aptitud para integrarse al equipo

Fuente: Tabla 4.1.20

Tabla 23: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

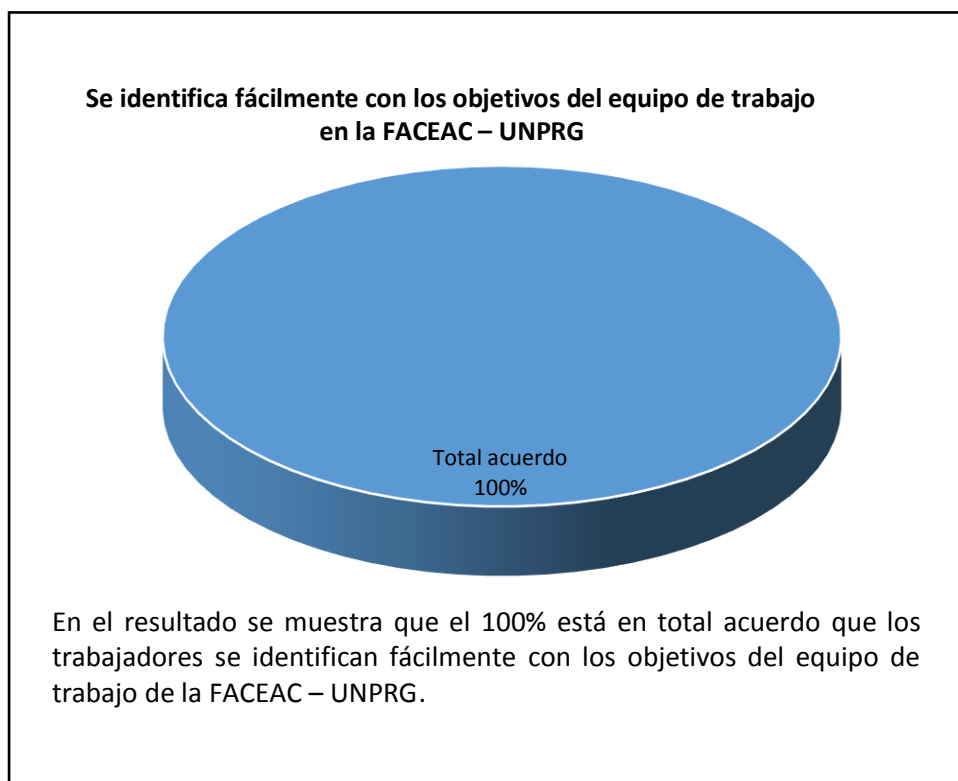


Figura 21: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.21

Tabla 24: Planifica sus actividades en la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	16	64.0
Acuerdo	7	28.0
Indiferente	2	8.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

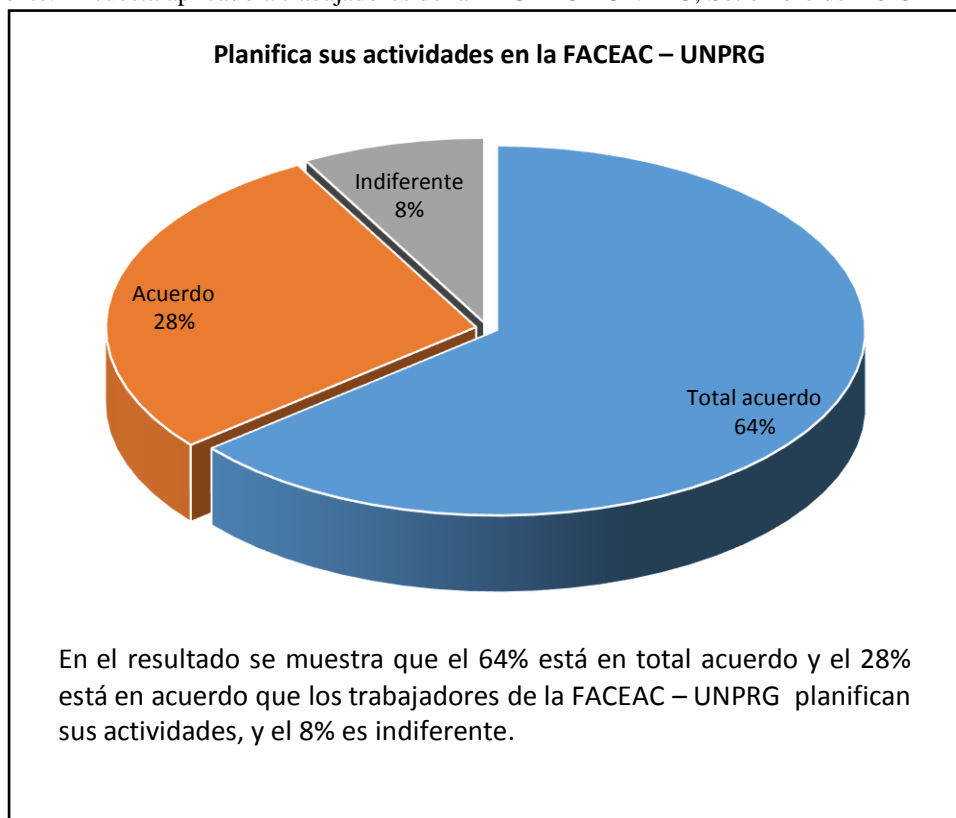


Figura 22: Planifica sus actividades en la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.22

Tabla 25: Hace uso de indicadores para rendir cuentas a la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	10	40.0
Acuerdo	3	12.0
Indiferente	3	12.0
Desacuerdo	9	36.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

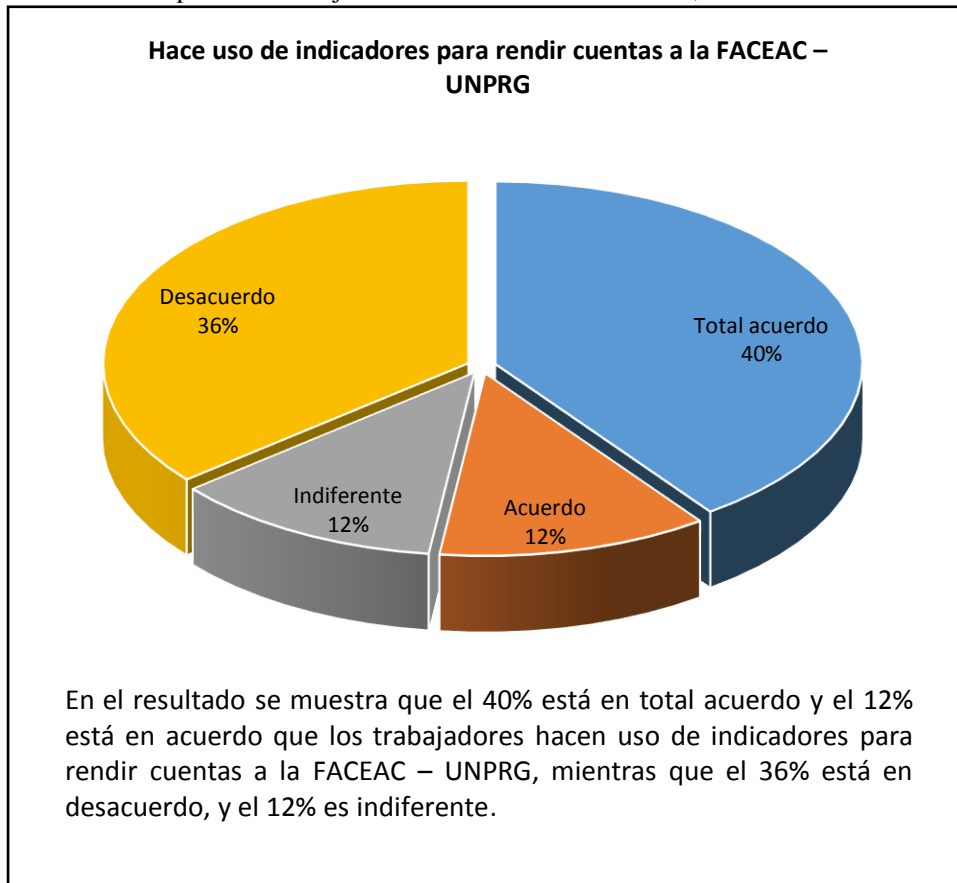


Figura 23: Hace uso de indicadores para rendir cuentas a la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.23

Tabla 26: Se preocupa por alcanzar las metas de la FACEAC – UNPRG

	n	%
Total acuerdo	22	88.0
Acuerdo	3	12.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta aplicado a trabajadores de la FACEAC - UNPRG, Setiembre del 2015

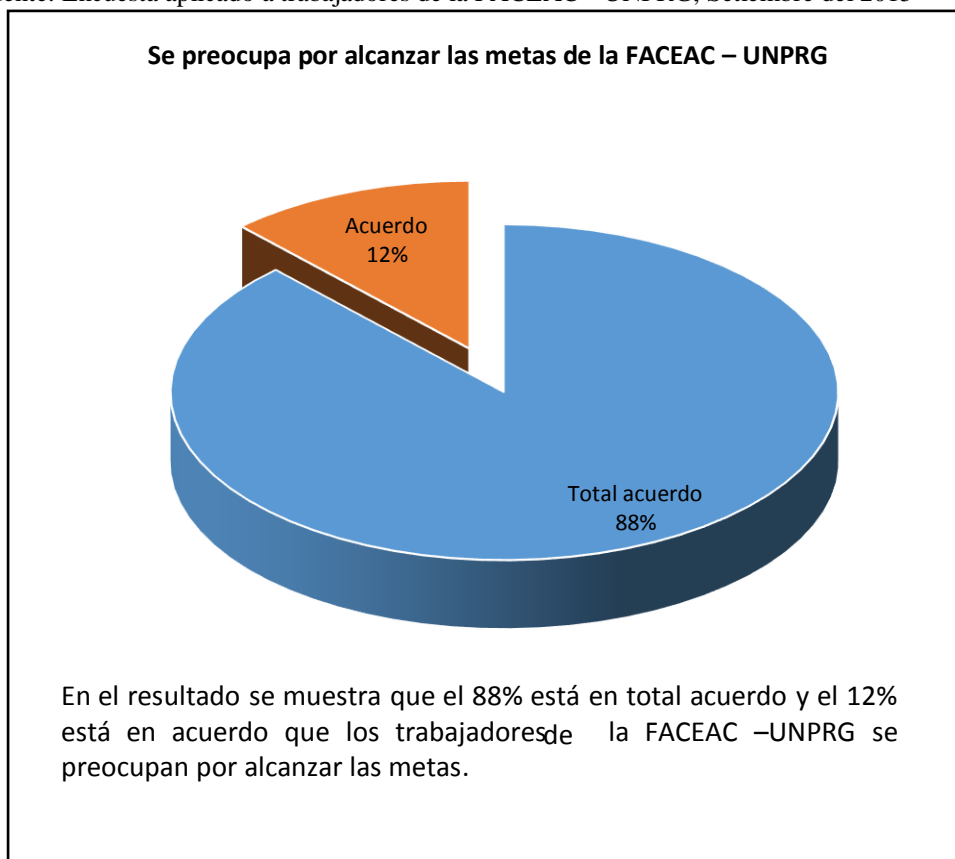


Figura 24: Se preocupa por alcanzar las metas de la FACEAC – UNPRG

Fuente: Tabla 4.1.24

3.1.1. Análisis de correlación de variables

En el cuadro se observa los resultados donde se aprecia los resultados de correlación de Pearson de las variables de estudio:

Tabla 27: Correlacion del Clima Organizacional y Rendimiento Laboral

	CLIMA ORGANIZACIONAL	RENDIMIENTO LABORAL
Correlación de Pearson CLIMA ORGANIZACIONAL Sig. (2-tailed)	1	,545** ,005
N	25	25
Correlación de Pearson RENDIMIENTO LABORAL Sig. (2-tailed)	,545** ,005	1
N	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

De acuerdo a las respuestas del trabajo de investigación, mediante la correlación de Pearson, se establece una relación significativa entre las variables de estudio teniendo un valor de 0,545**; considerando que existe una relación fuerte y adecuada entre el clima organizacional y el rendimiento, y de acuerdo al nivel de significación cuya respuesta fue de 0,01 (**) se considera el grado de relación de las variables de estudio siendo Clima Organizacional y Rendimiento Laboral, y de esta manera se logra aceptar la H_1 .

Se acepta la siguiente hipótesis:

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

3.2. Discusión de resultados

En cuanto al diagnóstico del clima dentro de la organización de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se ha obtenido que el 48% está en total acuerdo y el 16% está en acuerdo que la FACEAC – UNPRG fomente y promueva la comunicación interna, observando que el 24% se encuentran en desacuerdo, y el 12% se consideraron indiferentes (ver tabla 4.1.8); también que el 48% está en total acuerdo y el 12% está en acuerdo que la remuneración en la FACEAC – UNPRG es atractiva en comparación con otras dificultades, analizando que el 16% estuvieron en desacuerdo, y el 24% se consideraron indiferente (ver tabla 4.1.9); asimismo que el 16% consideraron que se encuentran en total acuerdo y el 28% afirmaron que existe un acuerdo que en la FACEAC – UNPRG la tecnología encontrada logra maximizar sus actividades de los trabajadores, considerando que el 44% se encuentran en desacuerdo, y el 12% fue indiferente (ver tabla 4.1.10). Concluyendo, que el clima dentro de la organización de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es bueno, sin embargo, debe mejorar en aspectos como la comunicación interna, el reconocimiento en la escala remunerativa, y un mayor uso de tecnología de información.

Méndez (2009), considera que las organizaciones de acuerdo a los tipos y tamaños generan diferentes técnicas que puedan ayudar a estas a maximizar el clima organizacional.

Respecto al análisis del rendimiento laboral que existe en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz

Gallo, se ha obtenido que el 72% está en total acuerdo y el 28% está en acuerdo que logran terminan con su trabajo oportunamente (ver tabla 4.1.11); además que el 60% está en total acuerdo y el 20% está en acuerdo que se realiza un volumen de horas adecuadas de trabajo en la FACEAC – UNPRG, y el 20% siendo indiferente (ver tabla 4.1.13); es así que el 40% está de acuerdo y el 12% están a favor que los trabajadores hacen uso de indicadores para rendir cuentas a la FACEAC – UNPRG, observando que el 36% se encuentra en desacuerdo, y el 12% siendo indiferente (ver tabla 4.1.23). En

este sentido, el rendimiento laboral que existe en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se da según las actividades establecidas las cuales son cumplidas es bueno ya que se da con normalidad y sin inconvenientes, aunque existe un pequeño porcentaje que no está de acuerdo con en que las horas son adecuadas para el trabajo, además es necesario el uso de indicadores para determinar los niveles de rendimiento del trabajador.

Franklin y Krieger (2012), mencionan que el rendimiento laboral tiene relación con la productividad y los logros que consigue el individuo para desarrollar los fines y objetivos de la empresa.

En cuanto a los elementos del clima dentro de la organización logra tener un efecto significativa del rendimiento dentro de la organización de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad

Nacional Pedro Ruiz Gallo, se ha obtenido que se ha obtenido que el 48% está en total acuerdo y el 16% está en acuerdo que la FACEAC –

UNPRG fomenta y promueve la comunicación interna, el 24% se considera que están en desacuerdo, y el 12% son indiferentes (ver tabla 4.1.8); asimismo que el 16% está en total acuerdo y el 28% está en acuerdo que en la FACEAC – UNPRG se cuenta con la tecnología que logra proporcionar el trabajo, donde el 44% está en desacuerdo, y el 12% se encuentra como indiferente (ver tabla 4.1.10). En este caso, se puede decir que los elementos del clima dentro de la organización que afecta el rendimiento en el área laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo teniendo un nivel bajo en comunicación interna adecuada y la falta de fomentación en el uso de tecnologías de información.

Gan (2007), manifiesta que el clima organizacional es aquel nexo que existe entre el desempeño de los trabajadores, siendo un factor que influye en el comportamiento de los empleados.

3.3.Aporte científico

3.3.1. Estrategias de clima organizacional y rendimiento laboral para el personal administrativo de la FACEAC de la UNPRG.

3.3.1.1.Introducción

Hoy en día el mundo esta mas globalizado, y hace que emerjan empresas mas modernas y que sean más eficientes, es por ello que tienen la necesidad de crear un ambiente en el cual sea propicio para desarrollar actividades que ayuden a la mejora de acciones de la organización. Cuando una organización tiene un clima organizacional adecuado, los empleados se sienten contentos de laborar en esta organización, ya que se tienen una comunicación amena entre áreas, y se genera un ambiente propicio para que puedan conseguir efectividad al lograr los objetivos empresariales trazados.

La definición del clima dentro de la organización indica que es el ambiente interno en el que se propicia el área laboral, así mismo la variables estado de animo afecta directamente al trabajo del empleador. Es por ello que el clima laboral se encuentra involucrado en la cultura de la organización, esto incluye la personalidad que forma toda organización y esto varia dependiendo al temperamento que tienen los trabajadores en su centro de labor.

Al realizar una evaluación del clima que existe dentro de una organización se revisa los resultados y se analiza detenidamente, y de esta manera se podrá generar propuestas que puedan ayudar a mejorar y corregir los aspectos negativos que se encontró en la evaluación, y generar un mayor efecto positivo en el mejor rendimiento del personal del área administrativo de FACEAC de la UNPRG

3.3.1.2.Objetivos de la Propuesta

Proveer al personal administrativo de la FACEAC de la UNPRG de las estrategias que se requiere para dar un rendimiento en la Institución, tomando en cuenta la aplicación de nuevas estrategias en temas de liderazgo, capacitación, motivación y retroalimentación.

3.3.1.3. Justificación de la Propuesta

Dichas organizaciones tratan de poseer un ambiente atractivo para sus trabajadores donde generan estrategias. Es así que una de estas es el clima organizacional donde debe ser aprovechado por las empresas y organizaciones.

Por lo desarrollado anteriormente, se debe de llevar a cabo las implementaciones de diversas propuestas que deben desarrollarse en un periodo corto, teniendo como resultado avances en positivos y de esta manera lograr que el clima dentro de la organización sea vista agradable de acuerdo al discernimiento de los trabajadores de la institución.

3.3.1.4. Fundamento teórico

Los autores (Litwin y Stinger, 1998), define al clima organizacional, como el espacio donde labora de manera diaria, así mismo depende de cómo el jefe imparte funciones entre sus empleados, así mismo también se tienen que tener en cuenta la relación entre los trabajadores y por otro lado, los trabajadores con agentes externos como los clientes, todos estos factores contribuyen al clima dentro de la organización. Debido a ello el clima dentro de la organización debe ser sumamente importante debido a que de ello depende la productividad y liquidez de la empresa u organización donde se aglomeran los trabajadores.

3.3.1.5. Indicadores de la Propuesta

Maximizar la declaración

Desarrollar la Colaboración

Generar un valor Honesto adecuada

Lograr aumentar el grado de rendimiento presente en los empleadores.

Desarrollar las metas y objetivos

Minimizar el ausentismo

Disminuir la pérdida del tiempo

Generar la disminución de las Quejas

3.3.1.6. Desarrollo de la propuesta

Responsable:

Dirección de la FACEAC de la UNPRG.

La Dirección de la I FACEAC de la UNPRG será responsable de establecer, planear, proyectar e inspeccionar las actividades donde se logre potencializar el clima en la organización y el nivel de rendimiento. Es así que el director de la FACEAC de la UNPRG es el elemento esencial donde se logra desarrollar el éxito logrando desarrollar los objetivos de motivación y éxito.

3.3.1.7.Descripción

Para maximizar una mejora en el rendimiento FACEAC de la UNPRG, se considera tomar en cuenta las siguientes actividades ya que en estos puntos se observó una deficiencia en los funcionarios, siendo las siguientes:

- Diseñar programas que tengan como temas central la Capacitación.
- Emprender y analizar los programas que contengan temas de Motivación.
- Herramientas para fortalecer el tema de Comunicación.
- Evaluación periódicos para medir el Desempeño y Feed-Back y realizar la mejora continua.
- Formación del tema de liderazgo participativo en la organización.

3.3.1.8. Programas de Capacitación para la autorealización de los empleados

Tabla 28: Programas de Capacitación para la autorealización de los empleados

PROGRAMAS DE AUTOREALIZACIÓN DE EMPLEADOS	
Antecedentes	De acuerdo a la investigación desarrollada se observa que los trabajadores no tienen conocimiento de los programas de capacitación de la institución.
Objetivo	Incentivar que los trabajadores de la FACEAC de la UNPRG logren tener un conocimiento en temas del desarrollo de sus habilidades actividades y virtudes y de esta manera logren desarrollar sus competencias.
Responsables	Dirección de la FACEAC de la UNPRG.
Propósito	Desarrollar las capacitaciones perpetuas para el personal que conforma la instrucion
Descripción	El programa de capacitación esta desarrollada para que los trabajadores de la institución logren tener el acceso. Es asi que estas capacitaciones serán dirigidas especialmente a las áreas que tiene problemas y puedan mejorar ss actividades

Programas	Los programas serán coordinados por la Dirección de la FACEAC de la UNPRG y desarrollando el control de las actividades. La Dirección de la facultad deberá desarrollar sus objetivos y de esta manera lograr motivar a su recurso humano.
Recursos	Material de escritorio Recompensas Trabajadores que puedan desarrollar la presentación de las actividades

Indicadores	<p>Minimizar quejas quejas</p> <p>Maximizar el grado de colaboración de los trabajadores</p> <p>Potencializar los resultados de las estimaciones de rendimiento</p> <p>Desplegar las labores entre los compañeros</p> <p>Desenvolver el ambiente de trabajo</p> <p>Cumplir con las metas y los objetivos</p>
Tiempo	Se considera que las actividades para mejorar la motivación sean desarrolladas en un corto plazo

3.3.1.9. Técnicas para Mejorar la Comunicación

Tabla 29: Técnicas para Mejorar la Comunicación

Herramientas para dar realce a la Comunicación	
Objetivo	Considerar desarrollar la implementación de un sistema de comunicación teniendo como objetivo maximizar la comunicación interna entre los trabajadores
Responsables:	Dirección de la FACEAC de la UNPRG
Descripción	<p style="text-align: center;">Descripción</p> <p>En la FACEAC de la UNPRG se ha observado que la comunicación siendo positiva donde se considera que la comunicación entre los funcionario y trabajadores es adecuada donde el director tiene una relación directa y formal con el personal desarrollando comunicados, cartas y de esta manera se logre tener un comunicado eficiente.</p> <p>Es así que para que la Comunicación en la FACEAC de la UNPRG se desarrolle de manera eficaz, debe ser clara teniendo en cuenta sus objetivos y el plan desarrollado.</p>

	Es importante realizar una comunicación interna y de esta manera lograr mejorar los niveles de la institución, donde logran conocer su función en la institución.
Actividades	<p>Tomar en cuenta que se debe practicar la cultura de la comunicación ascendente y de esta manera logre mejorar el clima en la organización de los empleados de la FACEAC de la UNPRG. Donde el personal mediante las charlas logra potencializar la comunicación y las actividades de la institución.</p> <p>El área de tecnología estará encargada de realizar las instalaciones de los equipos de Internet y el software necesarios y de esta manera logren mejorar la comunicación en la FACEAC de la UNPRG.</p>
Indicadores	<p>Minimizar quejas</p> <p>Potencializar las Relaciones entre compañeros</p> <p>Desarrollar la labor entre compañeros</p> <p>Desarrollar las metas trazadas y objetivos de la organización</p> <p>Minimizar los accidentes</p>
Tiempo	Se considera que los cursos logren desarrollar la comunicación en un corto plazo.

3.3.1.10. Formación de Liderazgo participativo

Tabla 30: Formación de Liderazgo participativo

Formación de Liderazgo Participativo	
Objetivo	Alcanzar que los trabajadores de la FACEAC de la UNPRG desarrollen y logren practicar el liderazgo participativo y de esta manera potencializar el clima organizacional.
Responsable	Dirección de la FACEAC de la UNPRG
Descripción	Se capacitará a todo el personal de la FACEAC de la UNPRG, incluyendo administrativos, de esta manera logran tener una adquisición de conocimientos en temas de liderazgo participativo y así mismo poner en práctica los conocimientos impartidos en las capacitaciones. Donde será realizado mediante la colaboración de un especialista llamado expositor. Es así que ayudara a los trabajadores a ser creativos, eficientes, trabajen en equipo y logren maximizar sus capacidades y competencias.
Recursos	Especialista Auditórium o aula de capacitación Sistema de computo Cañón Material de escritorio
Indicadores	Maximizar el rendimiento de los trabajadores Se considera que el grupo pueda participar Los trabajadores son comunicados

	Se desarrolla el cumplimiento de las metas y objetivos Desarrollo de una adecuada moral
--	--

Maximizar la Comunicación

Tiempo	Se pide que las actividades sobre temas de liderazgo sean desarrolladas en un periodo de corto plazo
--------	--

3.3.1.11. Plan de acción y presupuesto

Tabla 31: Plan de acción y presupuesto

Acciones	Actividades	Responsable	Indicadores	Periodicidad	Presupuesto
Programas de Capacitación para la autorealización de los empleados	Capacitación de trabajadores	Dirección de la FACEAC de la UNPRG	Minimizar las Quejas Maximizar la colaboración de los trabajadores Potenciar todo aquel resultado que salió del estudio del grado de desempeño Desarrollar el Trabajo en equipo Maximizar el ambiente de trabajo Lograr que se cumplan las Metas y Objetivos	Anual	S/ 4.500,00
Implementación de Técnicas para Mejorar la Comunicación	Se iniciará con la propuesta de practicar la cultura y dar a conocer cómo se da la comunicación ascendente.	Consultor especialista	Minimizar las quejas Maximizar las Relaciones entre los compañeros Desarrollar el trabajo en equipos	Anual	S/ 1.000,00
	Desarrollar cursos y charlas con temas de dialogo para que ayude al desarrollo de las actividades de la institución	Psicóloga	Definir aquellas metas trazadas y los objetivos que se propusieron Minimizar los incidentes		

	Desarrollar las acciones para mejorar y solucionar los problemas				
Formación y desarrollo del Liderazgo Participativo para Jefes y Gerentes.	Conocimientos del liderazgo participativo	Professional especialista y psicóloga	Mejorar el nivel de trabajo de los empleados	Semestral	S/ 1.500,00
	Desarrollar el liderazgo más visionario, Didactivo, natural y efectivo				
	Búsqueda de alta productividad y motivación.				

3.3.1.12. Presupuesto

Tabla 32: Presupuesto

Plan de gestión del clima laboral para mejorar el rendimiento laboral de la FACEAC de la UNPRG	
Programas a desarrollar	Presupuesto
Programa de Capacitación	S/ 4,500.00
Programa de Comunicación	S/ 1,000.00
Liderazgo Participativo	S/ 1,500.00
TOTAL	S/ 7,000.00

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Para analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se ha realizado el estudio de la correlación según Pearson, teniendo una relación entre las variables de estudio teniendo un valor de 0,545**; indicando que existe una correlación alta entre el Clima Organizacional y Rendimiento Laboral. Por lo tanto, Hi se acepta que indica que preexiste una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la FACEAC de la UNPRG.

1. El clima organizacional de los trabajadores administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es bueno, sin embargo, debe mejorar en aspectos como la comunicación interna, el reconocimiento en la escala remunerativa, y un mayor uso de tecnología de información.
2. El rendimiento laboral que existe en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se da según las actividades establecidas las cuales son cumplidas es bueno ya que se da con normalidad y sin inconvenientes, aunque existe un pequeño porcentaje que no está de acuerdo con en que las horas son adecuadas para el trabajo, además es necesario el uso de indicadores para determinar los niveles de rendimiento del trabajador.
3. Los factores del clima organizacional que logran tener un impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo fueron la carencia de la comunicación interna adecuada y la falta de fomentación en el uso de tecnologías de información.

4.2.Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones desarrolladas en el trabajo de investigación se considera la implementación de la propuesta de la exploración sobre las estrategias de clima organizacional y rendimiento laboral teniendo como objetivo desarrollar estrategias de mejorar para potencializar los objetivos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

1. Para mejorar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se recomienda implementar la propuesta del trabajo desarrollado, de tal forma que se obtenga resultados positivos en este aspecto de la escuela.
2. Para la mejora del rendimiento laboral en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se recomienda desarrollar una implementación del programa sobre temas de capacitación como parte importante de la autorealización de los empleados.
3. Para reducir los factores del clima organizacional que tiene un impacto en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se recomienda implementar técnicas un lograr una mejora de la comunicación, tal como se ha establecido en la propuesta de investigación.

REFERENCIAS

- Arias, W. & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Recuperado el 11/10/15 de <http://ucsp.edu.pe/imf/wpcontent/uploads/2015/07/Clima-organizacional-y-satisfaccionlaboral.pdf>
- Brunet, L. (2001). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México. Editorial Trillas.
- Cabrera, G. (2008). Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional para Optimizar el Desempeño Productivo y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Grupo agrícola la fabril S.A. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1293/1/60327_1.pdf
- Castillo, J. (2006). Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Chiavenato I. (2007). Administración de recursos humanos. México. Interamericana Editores. Martínez, M. (2003). La gestión empresarial. España. Ediciones Díaz de Santos.
- Chavenato (2000). Rendimiento Laboral. Recuperado el 12/10/15 de <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Da Silva (2002). Teorías de la Administración. Recuperado el 10/09/15 de <https://books.google.com.pe/books?id=tPH5caAXYgcC&dq=Da+Silva+%282002&hl=es419&sa=X&ved=0CB0Q6AEwAGoVChMIxvuW4ODCyAIVx4wNC h3YVAjJ>
- Franklin y Krieger (2012). Rendimiento Laboral. Recuperado el 12/10/15 de <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Fischer, L. y Espejo, J. (2009). Mercadotecnia. Recuperado el 10/09/15 de [mercadotecniaycomunicacioncorporativa.wikispaces.com/.../MKT1 E4U5](http://mercadotecniaycomunicacioncorporativa.wikispaces.com/.../MKT1+E4U5)
- Forehand y Von Gilmer (1964). Cultura y el Clima Organizacional Como Determinante Del Análisis y Diseño Organizacional: Acercamiento Teórico. Recuperado el 10/10/15 de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/840/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.htm>

- García, F. (2004). *Motivación Para el Aprendizaje desde la Actividad Orientadora*. Guatemala. Ediciones OMAGRAF S.L.
- Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC. España.
- Goncalvez, L. (2009). *Dimensiones del clima organizacional*. Madrid. Esic Editorial.
- Kaplan, R. Norton, D. (1997). *El Cuadro de Mando Integral: The Balance Score Card*. Barcelona, Gestión 2000
- Kloter, P y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Pearson Educación, México. Litwin y Stinger (1998). *Comportamiento Organizacional*. Esic Editorial. Cuarta Edición. España.
- Luengo, Y. (2013) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial*. Recuperado el 12/10/17 de http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArchivo=6172
- Méndez (2009). *Cultura y el Clima Organizacional Como Determinante Del Análisis y Diseño Organizacional: Acercamiento Teórico*. Recuperado el 10/10/15 de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.htm>
- Milkovich y Boudrem (1994). *Rendimiento Laboral*. Recuperado el 12/10/15 de <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- McClelland, D. (2001) *La Motivación y Satisfacción en el Trabajo y Sus Teorías*. Recuperado el 10/10/15 de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/lamotivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Maslow, A. (1985). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. Recuperado de <http://www.apsique.cl/wiki/PersMasnh>.
- Matute, G.; Becerra, M. & Muñoz, R. (2008). *Clima organizacional en empresas mineras*. 156 págs. Edición novena. Artículo disponible en <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/serie-gerenciaglobal/2008/clima-organizacional-en-empresas-mineras/>; página visitada el 26.05.2015.
- Marroquín, S. & Pérez, L. (2011). *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King*. Recuperado el 10/10/15 de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf

- Motowidlo, S. (2003). Desempeño en el trabajo. Recuperado de <http://psicologia.isipedia.com/tercero/psicologia-de-lasorganizaciones/07-desempeno-activo-en-las-organizacionesiniciativa-personal>
- Moorheady y Griffin (1998). Predicción de Rendimiento Laboral. <http://es.scribd.com/doc/123700290/PREDICCION-DEL-RENDIMIENTO-LABORAL-motivacon-labora-satisfacc-pdf#scribd>
- McCarthy y Perreault (2008). Marketing Básico. Esic Editorial. España.
- Münch, G. (2009). Fundamentos de administración. Trillas. México
- Ordoñez, M. (1997) La nueva gestión de los recursos humanos Barcelona. Gestión 2000.
- Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peiro y Prieto (1996). Cultura y el Clima Organizacional Como Determinante Del Análisis y Diseño Organizacional: Acercamiento Teórico. Recuperado el 10/10/15 de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/840/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.htm>
- Quintero, N. y Cols (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
- Robbins y Judge (2009). Rendimiento Laboral. Recuperado el 12/10/15 de <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Tagiuri (1968). Cultura y el Clima Organizacional Como Determinante Del Análisis y Diseño Organizacional: Acercamiento Teórico. Recuperado el 10/10/15 de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.htm>
- Vidal, F. (2004). Mejoramiento de la Variables del Clima Organizacional. Recuperado el 10/09/15 de <http://www.elsevier.es/es-revista-sumanegocios-208-articulo-plan-mejoramiento-variables-del-clima-90359876>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo? 2. ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral que existe en los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos a) Identificar los factores que afectan el Clima Organizacional del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. b) Determinar el nivel del clima organizacional en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. c) Determinar el nivel del rendimiento laboral que existe en el</p>	<p>Hi: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.</p> <p>H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.</p>	Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidades de progreso. Nivel de aprendizaje
				Involucramiento Laboral	Nivel de compromiso
				Supervisión	Nivel de apoyo
				Comunicación	Nivel de información
					Nivel de comunicación
				Condiciones Laborales	Nivel de recompensa Nivel de tecnología
			Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
			Rendimiento Laboral	Orientación de resultados	Nivel de resultados
				Relaciones interpersonales	Nivel de relaciones interpersonales
				Iniciativa	Nivel de iniciativa
				Trabajo en equipo	Nivel de actitud integradora
					Nivel de identificación de objetivos
			Organización	Nivel de organización	

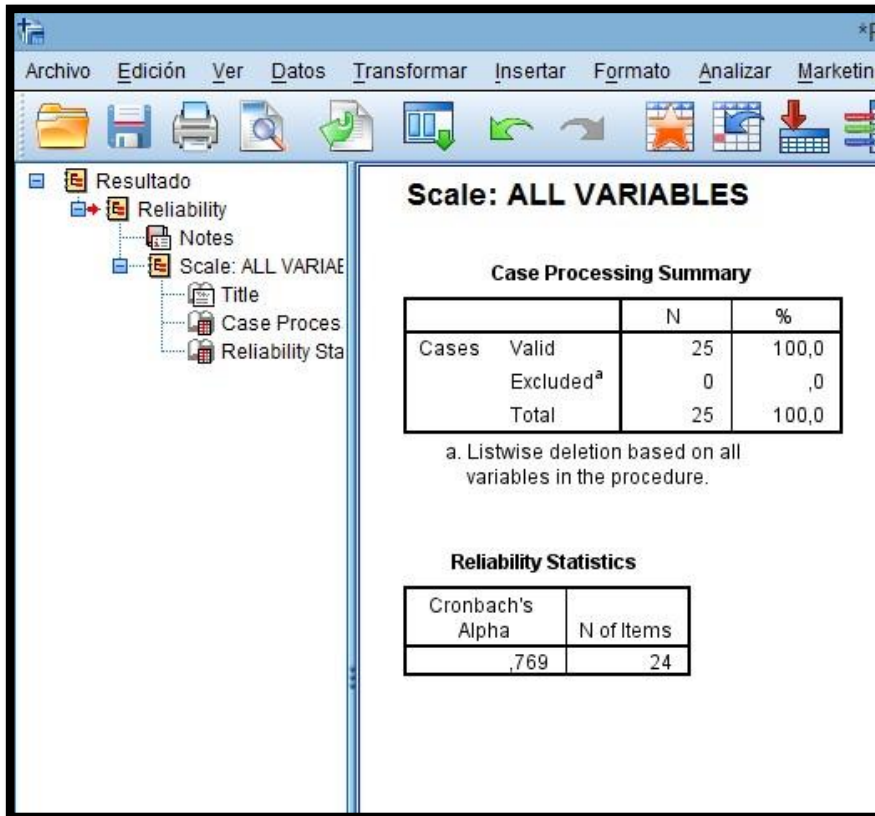
	<p>personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.</p> <p>d) Describir la relación entre el Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.</p>				
--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Encuesta

Encuesta N°.....

	Ítems	TD	D	I	A	TA
1	Las oportunidades dentro del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten progresar en la institución.					
2	Las actividades del trabajo de la FACEAC – UNPRG permiten aprender y desarrollarse.					
3	El Trabajador de la FACEAC – UNPRG es factor clave para el éxito de la organización.					
4	El Trabajador de la FACEAC – UNPRG se siente comprometido con la organización.					
5	El director de la FACEAC – UNPRG brinda apoyo para superar los obstáculos.					
6	La evaluación que se hace del trabajo en la la FACEAC – UNPRG ayuda a mejorar.					
7	Se cuenta con información necesaria para cumplir con el trabajo en la FACEAC – UNPRG.					
8	La FACEAC – UNPRG fomenta y promueve la comunicación interna.					
9	La remuneración en la FACEAC – UNPRG es atractiva en comparación con otras facultades.					
10	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo en la FACEAC – UNPRG.					
11	Usted termina su trabajo oportunamente					
12	Cumple con las tareas que se le encomienda en la FACEAC – UNPRG					
13	Realiza un volumen de horas adecuado de trabajo en la FACEAC – UNPRG					
14	Se muestra cortés con los estudiantes y con sus compañeros de la FACEAC – UNPRG					
15	Brinda una adecuada orientación a los estudiantes de la FACEAC – UNPRG					
16	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG					
17	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
18	Se muestra asequible a cambios realizados en la FACEAC – UNPRG					
19	Se anticipa a las dificultades					
20	En la FACEAC – UNPRG muestra aptitud para integrarse al equipo					
21	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo en la FACEAC – UNPRG					
22	Planifica sus actividades en la FACEAC – UNPRG					
23	Hace uso de indicadores para rendir cuentas a la FACEAC – UNPRG					
24	Se preocupa por alcanzar las metas de la FACEAC – UNPRG					

Anexo 3: Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach



Para determinar la fiabilidad del instrumento utilizado se ha realizado el análisis Alfa de Cronbach el cual ha dado un resultado de 0.769 por lo que se puede concluir que el cuestionario que se aplicó es confiable.

Anexo 4: Análisis de correlación de Pearson

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana

Resultado

- Correlations
- Notes
- Correlations
- Title
- Notes
- Correlations

Correlations

		CLIMA ORGANIZACIONAL	RENDIMIENTO LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Pearson Correlation	1	,545**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	25	25
RENDIMIENTO LABORAL	Pearson Correlation	,545**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GA

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	%	%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%